

Eija Paasonen

**KOULUTUSNEUVONTAA
AIKUISILLE**
Kanavia tiedonhakuun

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutusohjelma


Lokakuu 2009




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Opinnäytetyön päivämäärä 5.10. 2009	
Tekijä(t) Eija Paasonen		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosiaali- ja sosionomi (AMK)	
Nimeke KOULUTUSNEUVONTAA AIKUISILLE, Kanavia tiedonhakuun			
Tiivistelmä <p>Koulutuslinja on työ- ja elinkeinohallinnon yksi palvelumuoto koulutusneuvontaa hakevalle asiakkaalle. Työskenteleminen Koulutuslinjalla ja tämä tutkimus on tehty oman työn ja Koulutuslinjan asiakaspalvelun kehittämisen näkökulmasta. Tutkimus on myös osa valtakunnallista kehittämistyötä, jonka tavoitteena on saada laadukas sähköinen neuvonta- ja uraohjausala asiakaskäyttöön sekä työvälineeksi ammatikseen koulutusneuvontaa ja ohjaustyötä tekeville työntekijöille. Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee neuvontaa ja ohjausta, jonka tarkoituksena on tukea aikuisen henkilön opiskelumahdollisuuksien suunnittelemista ja rahoitusvaihtoehtoja sekä elinikäistä oppimista. Tämä tutkimus antaa tietoa valtakunnallisen Koulutuslinjan palvelun kehittämiseen asiakaslähtöisesti sekä siitä, miten julkisen työvoimapolun kautta henkilön työelämään sijoittumista voidaan edistää koulutus- ja ammattitietopalvelun sekä ammatinvalinnan ja urasuunnittelun palveluilla. Tähän opinnäytetyöhön sisältyy teoriaosuuden lisäksi asiakaspalautekyselyn analyysi.</p> <p>Koulutuslinjan asiakaspalautekysely tehtiin puhelinhaastatteluna marraskuussa 2008. Ensin laadittiin kyselylomake, joka sisälsi sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä. Kysymykset laativat yhteistyönä Koulutuslinjan koordinaattori ja NUOVE-projektin projektisuunnittelija. Koulutuslinjan koulutusneuvojat keräsivät asiakaspalautekyselyyn osallistuvien asiakkaiden suostumukset sekä puhelinnumerot. Puhelinnumeron antaneista 187 asiakkaasta kyselyyn vastasi 142 henkilöä, joten suostumuksensa antaneista asiakkaista kyselyyn vastasi 76 prosenttia. Puhelinhaastattelun teki ulkopuolinen yritys, joka valittiin kilpailutuksen kautta. Haastattelijan käyttämä kyselytutkimuslomake oli tallennettu Digium Enterprise-ohjelmaan, johon oli myös tallennettu suostumuksensa antaneiden henkilöiden puhelinnumerot. Haastattelija käytti ohjelmaan tehtyjä kysymyksiä ja kirjasi haastateltavan antamat vastaukset Digium Enterprise-ohjelmaan. Vastaukset tallentuivat ohjelman kautta. Haastattelulomakkeen suunnittelijat tekivät kysymysten analysoinnin yhteistyössä. Tutkimus on laadullinen, mutta siinä on myös määrällisiä piirteitä.</p> <p>Kyselytutkimuksen tulosten mukaan Koulutuslinjan tyypillinen asiakas on pääkaupunkiseudulla asuva 25–35-vuotias nainen ja hänellä on tutkinto alalle, jolla työskentelee. Hän pohtii koulutukseen hakeutumista, mutta ei löydä tietoa koulutuksenaikaisiin taloudellisiin tukiin netistä, sen sijaan löytää tiedon Koulutuslinjasta ja soittaa yleensä kerran palveluun. Saatuaan vastauksen asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun ja jatkaa koulutusasioiden pohtimista. Kyselytutkimuksen tulosten perusteella voi tehdä johtopäätöksen, että vastausprosentti ja vastaajien määrä oli riittävä antaa tietoa tutkimusongelmista, joihin haettiin vastausta. Myös, että haastateltavat, jotka olivat ottaneet yhteyttä Koulutuslinjalle puhelimitse, kokivat asiointin puhelimitse mieluisampana kuin sähköpostitse. Aihe jatkotutkimukseksi olisi vastaavan kyselyn toteuttaminen, esimerkiksi puolen vuoden ja vuoden kuluttua. Näin voisi seurata asiakkaan prosessin kehittymistä ja saada tietoa Koulutuslinjalla annetun koulutusneuvonnan vaikuttavuudesta.</p>			
Asiasanat (avainsanat) Koulutuslinja, kehittäminen, laatu, koulutusneuvonta, asiakasneuvonta, ohjaus			
Sivumäärä 41 + LIITTEET 14		Kieli Suomi	
		URN URN:NBN:fi:mamk-opinn200939240	
Huomautus (huomautukset liitteistä)			
Ohjaavan opettajan nimi Marja Lehtonen, Mauno Saksio		Opinnäytetyön toimeksiantaja	

DESCRIPTION

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU <small>Mikkeli University of Applied Sciences</small>		Date of the bachelor's thesis 5.10. 2009
Author(s) Eija Paasonen	Degree programme and option Degree Programme in Social Work Bachelor of Social Services	
Name of the bachelor's thesis Learning Opportunities for Adults: ways to achieve information		
Abstract <p>The national phone service Koulutuslinja (Education line) is one of the services offered by the Ministry of Employment and Economy. I work at the call centre and aspects of personal development as well as improving the customer service motivated this research. It is also a part of a national goal to find the best platform not only for providing eServices for customers but to act as an every-day-tool for advisers working in this area.</p> <p>This thesis is about guiding and counselling customers to find suitable studying opportunities and financing possibilities and through that encourage the life-long learning process, which then increases well-being and ability to cope in the changing world. As the national Education line is part of the customer service provided by the Ministry of Employment and the Economy, it is also informative on how a person can better relocate by using the tools of career planning and counselling. In addition to this context the thesis includes an analysis of a customer survey.</p> <p>The customer survey was done in November 2008. It was made by phone to clients that called the service and who were willing to answer. The survey was done using both open and structured questions and the results were gathered by an electronic platform provided by a web survey-company. Results of this survey will be useful for further improving the service of the call-centre as well as achieving information about the quality. The research is mainly qualitative but it has also quantifiable features.</p> <p>The survey suggests that the typical client is a female between 25 - 35 years who lives in the metropolitan area. She has at least a vocational education for the field she works in. She is considering further training but cannot find information on-line about suitable financial support. Therefore she has decided to call to the Education line, whose number she has found on the internet. She receives the information by phone and is satisfied with the service, continuing to plan her future.</p>		
Subject headings, (keywords) Education line, development, quality, education consultation, consumer consultation, guidance		
Pages 41 + app. 14	Language Finnish	URN URN:NBN:fi:mamk-opinn200939240
Remarks, notes on appendices		
Tutor Marja Lehtonen, Mauno Saksio		Bachelor's thesis assigned by

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	PALVELUORGANISAATIO.....	2
2.1	Koulutuslinjan sijoittuminen TE-hallinnon palveluorganisaatioon.....	2
2.2	Työ- ja elinkeinohallinnon keskeiset käsitteet.....	4
2.3	Muutosturva ja työllistymisohjelma	5
3	KOULUTUS MUUTOKSEN TUKENA JA ELINIKÄINEN OPPIMINEN	6
3.1	Aiempien oppimiskokemusten merkitys ja koulutuksen tarve aikuiselle.....	6
3.2	Mahdollisuuksia opiskella aikuisena	6
3.3	Elinikäinen oppiminen.....	7
3.3.1	Aikuiskoulutuksen merkitys yksilölle ja yhteiskunnalle.....	9
3.3.2	Näyttötutkinto mahdollisuutena.....	9
4	KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVELU, AMMATINVALINTA JA URASUUNNITTELU	10
4.1	Koulutus- ja ammattitietopalvelu	10
4.2	Ammatinvalinta ja urasuunnittelu.....	11
4.3	Palvelujen tarjonta ammatinvalinnassa ja urasuunnittelussa	13
5	KOULUTUSLINJA	14
5.1	Palveluohjaus Koulutuslinjalla	16
5.1.1	Koulutusneuvonnassa käytettäviä tiedonhakukanavia.....	18
5.1.2	Opintojen rahoitusmahdollisuuksia sekä opintovapaa ja vuorotteluvapaa.....	19
5.2	Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa.....	19
5.3	Koulutuslinjan yhteistyö NUOVE-projektin kanssa.....	20
6	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT.....	21
6.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat	21
6.2	Aiheen rajausta	22
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
7.1	Haastattelulomakkeen laadinta ja tiedon keruu	22
7.2	Tutkimusjoukko	23
7.3	Aineiston analyysin menetelmät	24

8	KOULUTUSLINJAN ASIAKASPALAUTEHAASTATTELUN TULOKSET ..	24
8.1	Millaiset asiakkaat ottavat yhteyttä Koulutuslinjalle?	25
8.2	Asiakkaiden kokemuksia Koulutuslinjan palvelusta	28
8.3	Millainen oli asiakkaan prosessi?	29
8.4	Asiakkaiden käsityksiä sähköpostitse tapahtuvasta neuvonnasta	33
8.4.1	Tiivistelmä tutkimuksen tuloksista	34
8.4.2	Muut tutkimukset	34
9	POHDINTAA.....	35
9.1	Opinnäytetyöprosessi	37
9.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	38
9.3	Tutkimuksen hyöty ja jatkotutkimusehdotukset	40

LÄHTEET

LIITTEET

Liite 1	Koulutusneuvonnassa käytettyjä internetsivustoja
Liite 2	Opintojen rahoitusmuotoja
Liite 3	Kyselylomake, Koulutuslinjan asiakaspalautekysely vuonna 2008

1 JOHDANTO

Työ- ja elinkeinohallinnon valtakunnallinen puhelinpalvelu, Koulutuslinja, tarjoaa asiakkaille opastusta ja neuvontaa opiskeluun ja niiden rahoitusta koskeviin kysymyksiin erilaisissa elämäntilanteissa. Erilaiset siirtymät aikuisten ihmisten elämäntilanteissa ovat tulleet aiempaa monimutkaisemmiksi. Nämä siirtymävaiheet yksilölle ovat ohjauksen kannalta merkittäviä. Siirrytään työstä työhön, työstä työttömyyteen ja takaisin työhön. Siirtymiä tapahtuu myös koulutuksesta työhön, työn ja perhe-elämän välisiä siirtymiä sekä työstä sairauslomalle ja erilaisten eläkkeiden välisiä siirtymiä. Kaikissa elämän siirtymävaiheissa heikoimmin koulutetut henkilöt ovat eniten tukea tarvitseva ryhmä. (Spangar ym. 2008, 47.)

Koulutuslinja on osa valtakunnallisen työ- ja elinkeinohallinnon puhelin- ja sähköisten palvelujen, Contact Center palvelujen, Työlinjan toimintaa. Asiakaspalvelun laadun seuranta on tärkeä osa toiminnan kehittämistyötä. Koulutuslinja on yksi palvelumuoto työ- ja elinkeinohallinnon koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaille. Koulutuslinjan tehtävänä on palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin, joten sen toimintatapoja on hyvä säännöllisesti tarkastella. Toimintatapoja tarkastellessa tulee erityisesti huomioida yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset.

Koulutuslinjalla työskentelevät koulutusneuvojat vastaavat asiakkaiden kysymyksiin, jotka koskevat ammatteja, koulutusta ja niiden suunnittelua, sekä opiskelun rahoitusta. Kysymyksiin vastataan puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Koulutuslinja toimii avoimena palveluna ja sen asiakkaat voivat olla keitä tahansa koulutuksesta kiinnostuneita. Avoin palvelu tarkoittaa myös sitä, että asiakkaista on tiedot pelkästään palvelutapahtumien määrän osalta. Koulutuslinjan asiakaskunnan rakenteesta ei ole kattavaa kuvaa, mutta aiemmin tehdyt tutkimukset ovat antaneet viitteitä siitä, että useimmin Koulutuslinjan asiakas on aikuinen työssä oleva henkilö. Näkemystä tukee myös se, että oppilaitokset tarjoavat peruskoulun oppilaille sekä lukiossa opiskeleville neuvontaa ja ohjausta opintoihin.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään marraskuussa 2008 toteutetun Työ- ja elinkeinohallinnon Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyn aineisto, josta saadaan ajantasaista tietoa Koulutuslinjan palvelun käyttäjistä. Tehdyn haastattelututkimuksen perusteella asiak-

kailta saatu tieto auttaa kehittämään Koulutuslinjan palvelua asiakaslähtöisesti. Kysely antaa myös tietoa palvelun laadusta sekä muun muassa siitä, miksi asiakkaat ottivat yhteyttä Koulutuslinjalle ja millaista tietoa he palvelusta hakivat. Koulutuslinjan asiakaspalautekysely on toteutettu aiemmin vuonna 2005 ja 2006.

Tämä tutkimus perehtyy aikuisen henkilön opiskelumahdollisuuksien suunnittelemista ja rahoitusvaihtoehtoja sekä elinikäisen oppimisen antamia valmiuksia lisätä henkilön hyvinvointia ja selviytymistä muuttuvassa maailmassa. Tutkimuksessa perehdytään myös työ- ja elinkeinohallinnon mahdollisuuksia tukea henkilön työelämään sijoittumista koulutus- ja ammattitietopalvelun sekä ammatinvalinnan ja urasuunnittelun palveluilla, jotka perustuvat julkiseen työvoimapolitiikkaan. Lisäksi käsitellään Koulutuslinjan sijoittuminen työ- ja elinkeinohallinnon palveluorganisaatioon. Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyn kautta saatua tutkimustietoa hyödynnetään Koulutuslinjan palvelun asiakaslähtöisyyden kehittämisessä.

2 PALVELUORGANISAATIO

2.1 Koulutuslinjan sijoittuminen TE-hallinnon palveluorganisaatioon

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) vastaa Suomessa esimerkiksi työntekijöiden työllistymiskyvystä. Ministeriön toimialaan kuuluvat muun muassa työllisyys, työttömyys ja julkinen työvoimapolitiikka. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009.)

Työ- ja elinkeinokeskukset (TE-keskukset) hoitavat alueellista työvoimapolitiikkaa sekä edistävät sen kehittymistä (TE-keskus 2007).

Työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot) palvelevat henkilö- ja työnantaja-asiakkaita laajan palveluvalikoiman avulla. TE-toimistojen verkosto kattaa koko maan. TE-toimistoilla on henkilöasiakkaille tarjolla työnhakuun ja ammatilliseen kehittymiseen liittyviä palveluja sekä työllistymistä ja toimeentuloa edistäviä tukipalveluja ja yrittäjyysneuvontaa. TE-toimistot kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalaan. (Työ- ja elinkeinotoimistot 2009.)

Mikkelin työ- ja elinkeinotoimisto (Mikkelin TE-toimisto eli kansanomaisemmin työkkäri) palvelee asiakkaita pääasiassa siten, että asiakkaat tulevat henkilökohtaisesti paikan päälle asioimaan (Mikkelin työ- ja elinkeinotoimisto 2009).

Työlinja toimii Mikkelin TE-toimiston yhteydessä täysin itsenäisenä yksikkönä. Valtakunnallinen yhteyskeskus Työlinja on työ- ja elinkeinoministeriön alainen puhelin- ja virtuaalipalvelujen yksikkö. Työlinjan ”Contact Center-palvelu (CC) on sähköinen yhteyskeskus, joka käsittelee suuria määriä yhteydenottoja ja asioita sähköisten kanavien kautta. Palvelu tapahtuu puhelimitse ja sähköpostin sekä verkkoyhteyksien avulla”. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2009.)

Työlinjan käynnistyi määräaikaisena kokeiluna joulukuussa 1994 ja toiminta vakinaistettiin osaksi työhallinnon palveluja vuoden 1997 alussa. Vuosien myötä tehtäväkuva laajennettiin ja Työlinjasta kehittyi nykyinen valtakunnallinen työ- ja elinkeinohallinnon yhteyskeskus, josta saa tietoa työpaikoista, koulutuksista ja ulkomailta Suomeen työhön tulevien henkilöiden tarvitsemista työntekijän oleskeluluvista. Työlinja antaa monipuolista neuvontaa ja opastusta kaikissa työ- ja elinkeinohallinnon palveluissa. Työlinja vastaa myös ulkomailta tuleviin tiedusteluihin edellä mainituissa asioissa. Työlinja toimii hyvin itsenäisesti. Toiminnan ohjaaminen sekä kehittäminen kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriölle. Työlinjan yhteyteen erillisiksi palvelulinjoiksi perustettiin Koulutuslinja vuonna 2005, Työttömyysturvaneuvonta ja ruotsinkielinen koulutusneuvontapalvelu Utbildningslinjen vuonna 2006 sekä Venäjänkielinen palvelulinja kesäkuussa 2009.

Koulutuslinja perustettiin Työlinjan yhteyteen, koska koulutuksiin liittyviä kyselyjä tuli runsaasti Työlinjalle ja palvelussa haluttiin panostaa aiempaa syvempään osaamiseen asiakkaiden esittämiin koulutuskysymyksiin sekä opintojen rahoitukseen liittyviin kysymyksiin. Koulutuslinjan toimintaa johdetaan Mikkelistä ja koordinaattori on vastuhenkilö, joka vastaa Koulutuslinjan toiminnasta.

Kaikkien aiemmassa luvussa mainittujen palvelulinjojen asiakaspalvelun toimintaa ja laatua seurataan säännöllisesti niiden kehittämiseksi. Seuranta tapahtuu asiakaslautekyselyjen, puhelujen ja sähköpostien sisältöseurannalla sekä asiakkailta ja yhteistyötahoilta saatujen parannusehdotusten avulla. Kaikkien palvelulinjojen toimintaa

hallinnoi Työlinja Mikkelissä ja palvelulinjojen esimies on Työlinjan yksikön päällikkö. Työlinjan ja sen ohessa toimivien muiden palvelulinjojen toimintaa ohjaa ohjausryhmä. Contact Center palvelujen ohjausryhmän on asettanut työ- ja elinkeinoministeriön työllisyys- ja yrittäjyysosasto. CC-palvelujen ohjausryhmän tehtävänä on kaikkien palvelulinjojen yhtenäinen kehittäminen TEM-johdon linjausten mukaisesti.

2.2 Työ- ja elinkeinohallinnon keskeiset käsitteet

Koulutus- ja ammatitietopalvelu välittää julkisen työvoimapalvelulain mukaan tietoa kaikista ”yleissivistävistä, ammatillisista ja korkea-asteen koulutusmahdollisuuksista, aloista, ammateista ja työtehtävistä, niiden osaamisvaatimuksista ja työmarkkinoista sekä neuvomalla henkilöasiakkaita koulutukseen ja työelämään liittyvissä asioissa” (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002).

Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluilla autetaan julkisen työvoimapalvelulain mukaan TE-toimiston henkilöasiakkaita ratkaisemaan ammatilliseen kehitykseen liittyviä kysymyksiä. Niillä myös tuetaan elinikäistä oppimista ja työelämään sijoittumista. Lisäksi ”palvelujen tavoitteena on auttaa henkilöasiakasta tekemään ammatilliseen kehittymiseen tähtäävä suunnitelma. Palvelua annettaessa otetaan huomioon henkilöasiakkaan edellytykset ja ammatilliset tavoitteet sekä työelämän ja koulutuksen tarjoamat mahdollisuudet. Henkilöasiakkaan suostumuksella ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluissa käytetään tarvittaessa asianmukaisia psykologisia arviointi- ja kuntoutusmenetelmiä.” (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002.)

Työtön on julkisen työvoimapalvelulain mukaan henkilö, joka ei ole työsuhteessa eikä työllisty päätoimisesti yritystoiminnassa tai sitä vastaavalla tavalla omassa työssään. Työsuhteessa olevaa pidetään työttömänä, jos henkilö on kokonaan lomautettu tai hänen säännöllinen viikoittainen työaikansa on alle neljä (4) tuntia.

Työtön työnhakija on julkisen työvoimapalvelulain mukaan 17 vuotta täyttänyt työnhakija, joka on työkykyinen, työmarkkinoiden käytettävissä ja työtön. Henkilöä pidetään työttömänä työnhakijana enintään sen kalenterikuukauden loppuun, jona hän täyttää 65 vuotta.

Palkkatuettutyö nimitystä käytetään työstä, jonka palkkauksen kustannuksiin työnantaja voi saada TE-toimistosta tietyin edellytyksin tukea ottaessaan työhön työttömän työnhakijan esimerkiksi oppisopimustyösuhteeseen.

Ammatillisen kuntoutuksen tarkoituksena on edistää vajaakuntoisen ammatillista suunnittelua, kehittymistä, työllistymistä ja työssä pysymistä käyttämällä työvoimahalinnon työllistämispalveluja, terveydenhuollon ynnä muita asiantuntijatahoja.

Viranomaisyhteistyö velvoittaa julkisen työvoimapalvelulain mukaan viranomaisia ohjaamaan asiakkaan sen palvelun piiriin, joka asiakasta parhaiten voi hänen asiassaan auttaa. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002.)

Euroopan sosiaalirahasto (ESR) ”on tärkein väline Euroopan unionin muuttaessa työllisyys-, koulutus- ja elinkeinopoliittiset tavoitteensa käytännön toimenpiteiksi jäsenmaissa. Suomessa ESR-toiminnalla etsitään, kokeillaan, tuotetaan ja toteutetaan uusia ratkaisuja kansalliseen työvoima-, koulutus- ja elinkeinopoliittikkaan sekä levitetään hyviä käytäntöjä. ESR-toiminta on tuotekehittelyä ja sen tarkoituksena on kehittää inhimillisiä voimavaroja edistämällä koulutusta sekä koulutetun ja ammattitaitoisen työvoiman saatavuutta työllisyyden turvaamiseksi. ESR-toiminnalla täydennetään kansallisia toimia.” (ESR Euroopan sosiaalirahasto 2009.)

2.3 Muutosturva ja työllistymisohjelma

Muutosturvan merkitys työntekijälle on parantaa ”työllistymistä ja muutosturvaa koskevalla toimintamallilla työntekijän asemaa tilanteissa, joissa hän on vaarassa tulla irtisanotuksi tai hänet on irtisanottu taloudellisten tai tuotannollisten syiden perusteella” (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009).

Työllistymisohjelma laaditaan muutosturvan piiriin kuuluvalla henkilölle hänen niin halutessaan. Työllistymisohjelma on yksilöllinen työnhakusuunnitelma. Ohjelmassa/suunnitelmassa voidaan sopia esimerkiksi koulutukseen hakeutumisesta, omatoimisesta työnhausta ja työnhaun tukemisesta sekä julkisen työvoimapalvelun palveluista, joilla edistetään työnhakijan nopeaa ja pysyvää työllistymistä uuteen työpaikkaan. Työllistymisohjelman tekevät asiakas ja työ- ja elinkeinotoimiston virkailija yhdessä. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2009.)

3 KOULUTUS MUUTOKSEN TUKENA JA ELINIKÄINEN OPPIMINEN

Aiemmin kouluttautuminen ammattiin edelsi ihmisen työuraa jo nuorella iällä. Koulutus takasi työllistymisen ammattiin ja nousevan työuran, josta poistuttiin vasta eläkkeelle siirtymisen myötä. Tänä päivänä koulutuksen kautta työhön sijoittuminen ei ole taattua vaan vastassa on epävarmuuden yhteiskunta. (Linnakangas 1999, 49–50.) Jenny Rogersin (2004, 20) mukaan aikuisen henkilön kohdalle opintojen suunnittelu tulee kohdalle esimerkiksi yrityksen ilmoittaessa uudelleenjärjestelyistä, joka usein edellyttää työntekijän hankkivan uusia taitoja. Koulutus on yksi vaihtoehto muutoksen tukemisessa, jota joku työntekijä voi myös voimakkaasti vastustaa, kun taas toiselle koulutus on mahdollisuus.

3.1 Aiempien oppimiskokemusten merkitys ja koulutuksen tarve aikuiselle

Aikuiselle henkilölle koulumuistoilla on merkitystä kun olemme uuden opettelemisen edessä. Ajatus kouluttautumisesta tuo mieleen kouluajan, jolloin oma asema oli alistettu, kun taas aikuisella iällä palaamme oppijan asemaan. Ei pidä myöskään aliarvioida niiden muistojen vaikutusta, joka ovat voineet liittyä kouluopetukseen pettymyksinä ja vielä syvemmin vaikuttaa nöyryyttäminen. (Rogers 2004, 17–18.) Positiiviset kokemukset oppimisesta taas auttavat innostumaan yhä uudelleen opiskelusta. Hahmotamme positiivista oppimiskokemusta ilmiönä sekä vahvistamme kuulemaamme toisten kanssa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Kauppila 2007, 152.)

Havénin (1998, 161) mukaan työikäisistä henkilöistä eniten uraa sekä ammattitaitoa edistävän koulutuksen tarvetta on useimmin henkilöillä, jotka ovat myös aiemmin osallistuneet aktiivisimmin aikuiskoulutukseen. Aktiivisimmin koulutukseen myös hakeutuvat nuorehkot, pitkän pohjakoulutuksen saaneet henkilöt, kun taas maataloudessa toimivat yrittäjät ja pienissä yrityksissä toimivat palkansaajat kokivat vähiten koulutustarvetta.

3.2 Mahdollisuuksia opiskella aikuisena

Tänä päivänä on monenlaista koulutusta tarjolla aikuisille, esimerkiksi tutkintoon johtavaa koulutusta sekä lisä- ja täydennyskoulutusta. Opintojen rahoitukseen on aikuisel-

la erilaisia mahdollisuuksia. Tauko työelämästä mahdollistaa opiskelun, mutta aikuinen voi opiskella myös työn ohella. Periaatteessa aikuiset voivat osallistua mihin tahansa tutkintotavoitteiseen koulutukseen. Monet oppilaitokset tarjoavat lisäksi myös aikuiskoulutusta, jossa opinnot pyritään järjestämään joustavasti aikuisten elämäntilanteeseen sopiviksi, esimerkiksi ilta- ja verkko-opetuksena. (Opintoluotsi 2009.)

Aikuisen henkilön ei ole koskaan liian myöhäistä aloittaa opiskelua. Tilanne monen aikuisen kohdalla on ollut se, että työelämä on vienyt mukanaan ja opiskeluja ei tullut aloittaneeksi tai opinnot ovat keskeytyneet. Aikuinen henkilö voi jatkaa keskeytyneitä opintoja myöhemmin ja myös vahvoilla työelämän näytöillä voi hankkia itselleen tutkinnon. Tietojen ja taitojen jatkuva päivittäminen on tarpeen nykyisessä työelämässä. Eteen voikin tulla tilanne, jolloin uuden ammatin hankkiminen on välttämätöntä. Ura-suunnittelun palveluista saa halutessaan tukea muutokseen ja hyödyllistä tietoa uudeleen kouluttautumisesta sekä ammateista. Aikuinen voi myös opiskella harrastusluonteista opiskelua itsensä sivistämiseksi sekä omaksi ilokseen ja hyödykseen, esimerkiksi käsitöitä, tietotekniikkaa, liikuntaa, kieliä ja musiikkia. (Opintoluotsi 2009.)

3.3 Elinikäinen oppiminen

Työ ja ammatillinen kehittyminen opiskelun muodossa kytkeytyvät toisiinsa ja edellyttävät elinikäisen oppimisen periaatteen hyväksymistä. Lähes kaikkien on täydennettävä omaa osaamistaan, koska elämä ylipäättään ja etenkin työelämä muuttuu nopeasti. Myös henkilöiden omassa elämässä tapahtuvat muutokset ja kiinnostuksen kohteiden muuttuminen vaativat uuden tiedon hankkimista ja opiskelua.

Elinikäisen oppimisen historiaa voidaan jäljittää yliopistolaitoksen toiminnasta, papiskoulutuksesta katolisessa kirkossa sekä Platonin ajatuksista koskien valtiodialogin kasvatusta. Uutta elinikäisen oppimisen käsitteessä on sen toiminnan kohteen koskeminen koko väestöä, kun aiemmin se koski vain hallitsevia yhteiskuntaluokkia yhteiskunnan kannalta. Nykyisin aikuisten henkilöiden elinikäisellä oppimisella tarkoitetaan, varhaislapsuudesta vanhuuteen, koko elämänkulun aikana tapahtuvaa uuden oppimista. Elinikäinen oppiminen sisältää sekä kouluopetuksen että elämäkokemuksen myötä tulleen oppimisen. (Kokkila 2003, 11–12.)

Antikainen (1998, 222) on todennut, että elinikäinen oppiminen ei ole uutta, vaan elinikäistä oppimista on tapahtunut kautta ihmiskunnan historian. Elinikäinen oppiminen jatkuu myös jossain määrin ihmisen koko elämäniän. Nyky-yhteiskunnassa elämäniäistä oppimista tapahtuu myös enemmän, kuin perinteen ohjaamassa kulttuuris- sa aikaisemmin. Vuosikymmenten saatossa puhe elinikäisestä oppimisesta on noussut esille useita kertoja. 1990-luvulla elinikäinen oppiminen nousi taas esille tietoyhteis- kuntana Euroopan unionissa käydyin keskustelun myötä. Tuolloin tietoyhteiskunnan ja ihmisten keskeiseksi työvälineeksi nostettiin Suomessa elinikäinen oppiminen. (Kok- kila 2003, 16–17).

Elämänlaajuisesta oppimisesta puhutaan, kun yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset asettavat yhä enemmän työelämän osaamisen ja muutoksiin sopeutumista. Vaatimuk- set työntekijöiden osaamiselle kasvavat, jolloin ei voida puhua vain elinikäisestä op- pimisesta työssä tarvittavan ammattitaidon ylläpitämiseksi. Nyky-yhteiskunnassa ih- minen tarvitsee sopeutuakseen ennen kaikkea ennakkoluulottomuutta ja kykyä oppia uutta. Ihmisen aktiivinen ote omaan elämään säilyy, koska oppiminen lisää ihmisen hyvinvointia sekä antaa valmiuksia selviytymiseen. (Kokkinen ym. 2008, 9.)

Elinikäisen oppimisen herättämät mielikuvat voivat poiketa joissakin yhteyksissä siitä annetusta työllistymisen, työelämäkelpoisuuden ja elannon hankkimisen mahdollista- jana. Yhteiskunnan taholta tarjottu mahdollisuus oppimiseen ei välttämättä ole ilosa- noma aikuisille henkilöille, vaan hallinnon ja työelämän taholta tuleva velvoite, joka voi myös tuntua pakolta. (Manninen ym. 2003, 49–51.) Esimerkiksi tilanne, jossa henkilö osoitetaan työ- ja elinkeinotoimiston taholta hakeutumaan työllistymistä edis- tävään koulutukseen, ammatilliseen- tai täydennyskoulutukseen, mutta työttömäksi työnhakijaksi TE-toimistoon ilmoittautunut henkilöasiakas ei katso tarvitsevana kou- lutusta työllistymisensä edistämiseksi.

Kajanto & Tuomisto (1998, 157) kirjoittavat teoksessa Elinikäinen oppiminen yhteis- kunnan olevan nykyään oppimisen yhteiskunta, jossa ei tapahdu niinkään elinikäistä koulutusta vaan oppimista. He toteavat, että koska muutos on ajallemme ominaista, niin ihmisen on pakko reagoida siihen. Prosessina oppiminen jatkuu ihmisellä koko hänen elämänsä ajan. Ihmisen elämän loppupuolella voi tulla tilanne, että hän ei tunne tarvetta oppia uutta saavutettuaan tasapainon itsensä kanssa. Oppimisen ollessa kui-

tenkin elämän ydin, useimmat katsovat eteenpäin ja pyrkivät jatkuvasti oppimaan uutta. Esimerkkeinä kaikkia kansalaisia koskevista suurista muutoksista kuluvan vuosikymmenen aikana Suomessa mainittakoon markoista siirtyminen euroihin ja suurinta osaa kansalaisista koskeva muutos oli televisiolähetysten muuttuminen digitaalisiksi.

3.3.1 Aikuiskoulutuksen merkitys yksilölle ja yhteiskunnalle

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman Työpoliittisen aikakauskirjan 1/2009 artikkelissa Uudet taidot uusia työpaikkoja varten, EU-aloite työmarkkinoiden osaamistarpeiden ja kohtaannon ennakkoinnista todetaan Euroopan työllisyysstrategiassa elinikäisen oppimisen sekä työvoiman kysynnän ja tarjonnan sopeuttamisen ennakkoinnilla olevan tärkeitä tavoitelinjauksia työllisyysstrategiassa. Työtaitojen ja osaamisen ollessa työn tuottavuuden ja työllisyyden edellytyksiä tulee panostaa muun muassa työvoiman koulutukseen ja osaamiseen myös talouden laskusuhdanteista huolimatta taikka juuri sen vuoksi, jotta osaavaa työvoimaa on noususuhdanteen alkaessa työmarkkinoiden käytettävissä. Osaamisen parantaminen vaatii yhteistä panostusta eri osapuolilta, työnantajilta, työntekijöiltä, työmarkkinaosapuolilta sekä koulutuksen järjestäjiltä. Taloudellisten ja sosiaalisten puitteiden tulee mahdollistaa työelämälähtöinen koulutus. (Räsänen & Ylöstalo 2009, 20, 23.)

Usein kansalaisille esitetään välttämättömyytenä, lähes pakkona elinikäistä oppimista, siten, että tie menestykseen on itsensä kehittäminen ja jatkuva kouluttautuminen. Tämän ajatuksen taustalla on aikuisopiskelun merkitys yksilön, mutta myös yhteiskunnan menestyksen kannalta. Kasvatusalan edustajien korostaessa oppimisen sisältöä yksilön kasvuprosessin merkityksessä, talouselämä haluaa kuitenkin oppimisen hyödyntävän tuotantoa. Virkamiesten, jotka päättävät opetuksesta, on löydettävä kaikkia osapuolia tyydyttävä ratkaisu. (Kokkila 2003, 19).

3.3.2 Näyttötutkinto mahdollisuutena

Aikuisille näyttötutkinto on usein hyvä mahdollisuus suorittaa tutkinto. Näyttötutkinto on tutkinnon suoritustapana joustava ja asiakaslähtöinen sekä nimenomaan aikuisille suunniteltu riippumatta siitä miten osaaminen on hankittu, onko se hankittu työn, opiskelun, harrastusten tai muun toiminnan myötä. Näyttötutkintoina voidaan suorittaa

kaikki ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot sekä erikoisammattitutkinnot. Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan mahdollisuuksien mukaan aidoissa työelämän tuotanto- ja palvelutilanteissa. Henkilön, jolla on riittävä ammattitaito suoriutua näyttötutkinnosta, ei edellytetä osallistuvan valmistavaan koulutukseen, joka täydentää hänen osaamistaan sekä valmentaa näyttötutkintoon. (Opetushallitus.)

Kokkisen ym. mukaan yhteiskuntamme on erittäin koulutusmyönteinen ja koulutusta arvostava. Tämä näkyy käytännössä muun muassa siten, että ihmisiä kannustetaan kouluttautumaan erilaisin opiskelumuodoin sekä opintososiaalisin eduin eli mahdollistetaan henkilön opiskelu taloudellisesti. Työelämä vaatii nykyään ammatillista osaamista, joka on hankittu koulutuksen kautta. Myös aiemmin suoritettuja koulutuksia tulee päivittää tämän päivän työelämän vaatimuksia vastaaviksi. (Kokkinen ym. 2008, 133.)

4 KOULUTUS- JA AMMATTITETOPALVELU, AMMATINVALINTA JA URASUUNNITTELU

Koulutukseen ohjauksen aseman vahvuus Suomessa tulee lainsäädännön kautta, koska Suomessa ohjaus on kansalaisen subjektiivinen oikeus. Ohjauspalvelut tuotetaan julkisena palveluna työ- ja elinkeinohallinnossa sekä opetushallinnossa. Laadukkuus tulee siitä, että tiedon oikeellisuudesta vastaavat molemmat hallinnonalat itse ja yhteistyö eri hallinnonalojen välillä on eurooppalaisittain mitattuna toimivaa. Suomen koulutus- ja ammattitietopalvelu on arvioitu kansainvälisestikin laadukkaaksi. Koulutussuunnittelussa pyritään tulevaisuusnäkymät huomioimaan mahdollisimman hyvin ja tiedon välittämisessä käytetään tehokkaasti internetiä. (Spangar ym. 2008, 42–43.)

4.1 Koulutus- ja ammattitietopalvelu

Työ- ja elinkeinotoimistot tukevat henkilöiden työelämään sijoittumista ja elinikäistä oppimista Koulutus- ja ammattitietopalvelulla. Monipuolista tietoa aloista ja ammanteista, työtehtävistä, mahdollisuuksista kouluttautumiseen, opintojen rahoitusmahdollisuuksista sekä neuvoja opintoja ja työelämään koskevissa kysymyksissä saa työ- ja elinkeinotoimiston koulutus- ja ammattitietopalvelun koulutusneuvojilta. Omatoimille tiedonhakijoille TE-toimistossa on eri aloista ja ammanteista kertovia esitteitä ja

videoita, opinto- ja koulutusoppaita. Opiskelumahdollisuuksista tietoa saa myös valtakunnallisesta puhelinpalvelusta Koulutuslinjalta. (Siitonen & Romo 2006, 52.)

Spangarin ym. (2008, 33) mukaan väestön osaamistason kohottaminen on osaavan työvoiman saatavuuden, työssä pysymisen ja työelämässä jaksamisen näkökulmista välttämätöntä. Erityisesti aikuisväestön pääsyä osallistumaan ammatilliseen koulutukseen on tuettava. Turvaamalla väestölle koulutusneuvonta- ja tietopalvelujen saatavuus sekä koulutukseen ohjaus onkin keskeisimpiä keinoja tämän päämäärän toteuttamisessa.

Palvelujen ja palvelukanavien lisääminen tekevät saatavuuden neuvonta- ja ohjauspalvelujen osalta helpommaksi yhdistämällä palvelumalleja tukemaan toisiaan. Kuitenkaan sähköisen- tai puhelinpalvelun ei voida olettaa korvaavan asiakkaille kasvokkain annettavaa neuvontaa tai ohjauspalvelua. (Tallqvist ym. 2007, 18, 46.) Esi-merkkinä toisiaan tukevasta palvelumallina on sähköisten palvelujen tukeminen puhelinpalvelulla. Jos asiakkaan käyttäessä TE-hallinnon sähköisiä palveluja ilmenee ongelmia palvelun käytössä, tai esiin tulee muuta kysyttävää, niin asiakas voi soittaa Koulutuslinjan puhelinpalveluun. Kyseisessä tilanteessa asiakas voi myös lähettää sähköpostiviestin tai antaa palautetta kyseisen palvelun palautelinkin kautta.

4.2 Ammatinvalinta ja urasuunnittelu

Spangar ym (2008, 50–51) kirjoittavat Kohti ohjauksen voimavarojen yhteiskehittämistä. Ammatinvalinta- ja uraohjauksen kehittämishaasteiden strategisen perustan arviointitutkimuksen luvussa Teoreettisia kehystyksiä ”Ohjauksen teorioissa siirtymien jälkiteolliseen työn maailmaan on heijastunut näkemyksissä, joissa on korostunut yksilön ja kansalaisen potentiaalisesti kasvanut kyky vaikuttaa työuraansa ja ylipäättään elämänsä kulkuunsa.” ”Sosiodynaaminen ohjaus korostaessaan sosiaalisen vuorovaikutuksen voimaa ja potentiaalia on ollut teoreettinen silta myös nykyisen monitoimijaisen ohjauksen kokonaisuuden hahmottamiseen ja käsitteellistämiseen. Erityisesti 2000-luvun kehitystä on ollut ohjauksen eri toimijoiden tietoiseksi tulo toisistaan.”

TE-toimiston ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluilla autetaan henkilöasiakasta ratkaisemaan ammatilliseen kehitykseen liittyviä kysymyksiä. Heikkinen kirjoittaa

AiHe-projektin tuloksissa (2006, 22–23) ammatinvalinnan ohjauksen olevan vuorovaikutteista, jossa on käytössä neuvotteleva työote. Ammatinvalinnanohjaajana toimivan ammatinvalintapsykologin tehtävänä ei ole terapia, jossa diagnosoidaan asiakkaan käyttäytymistä, vaan tapaamisessa on tarkoitus ohjauksen keinoin auttaa asiakasta hänen opintoja sekä ammattia koskevien kysymysten työstämisessä ja ratkaisemisessa. Tapaamisia on tavallisimmin useita. Yleinen ohjaus, henkilökohtainen ohjaus sekä erityisohjaus ovat ammatinvalinnanohjauksen keinoja. Koulutusneuvonta ja yleinen ohjaus sisältävät samoja elementtejä: tiedotusta, neuvontaa sekä opastusta.

Työ- ja elinkeinotoimiston ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluilla tuetaan työelämään sijoittumista ja elinikäistä oppimista auttamalla asiakasta tekemään omia ratkaisuja ammatinvalintaan ja ammatilliseen kehittymiseen liittyvissä kysymyksissä. Ammatinvalinnan ohjauksen palvelun tavoitteena on auttaa asiakasta tekemään omaan tilanteeseensa sopiva urasuunnitelma, asiakkaan vaihtoehtojen, tavoitteiden ja edellytysten pohjalta koulutuksessa ja työelämässä. Tarvittaessa asiakkaan suostumuksella käytetään psykologisia arviointi- ja kuntoutusmenetelmiä, soveltuvuustestejä, terveydentilan tutkimuksia, koulutuskokeiluja sekä työkokeiluja. (Romo & Siitonen 2006, 52.)

Tiedon saannin ja ohjauksen merkitys korostuu varmistettaessa, että kansalaisten koulutus- ja urapäätökset ovat vakaalla pohjalla. Etenkin eri siirtymävaiheet henkilöillä ovat ohjauksen kannalta merkittäviä. Kun siirrytään eri koulutusjärjestelmissä sektorilta toiselle, siirtyminen työelämään, hakeuduttaessa uudelleen koulutukseen ja myös, jos on ollut poissa työelämästä esimerkiksi työttömyyden tai perhevapaiden vuoksi. Ohjauksessa yksilötasolla on tavoitteena henkilön omatoimisuus ja kyky tietoisesti kehittää omia urasuunnitteluvalmiuksia. Nykyaikaisessa organisaatiossa pyritään parantamaan ja kehittämään palveluja yhdessä asiakkaan kanssa. Myös koulutusneuvonnan ja ohjauksen avulla on saatavissa tietoa siitä minkälaisia odotuksia kansalaiset näille palveluille asettavat. (Spangar ym. 2008, 15, 50.)

Paane-Tiaisen mukaan (2000, 80) aikuisen henkilön miettiessä koulutukseen liittyviä vaihtoehtoja joutuu hän pohtimaan niitä lähes aina elämäntilanteensa kautta. Iäkkäämmälle henkilölle koulutuksen pituudella on useimmin merkitystä, siten että hän ei halua välttämättä sitoutua pitkään jatkuvaan koulutukseen. Pohjalla koulutusvaihtoeht-

tojen pohdinnassa on usein tyytymättömyys senhetkiseen tilanteeseen tai puutteellinen ja vajavainen tieto jollain osaamisen tietoaalueella. Usein elämäntilanne käynnistää pyrkimyksen muutokseen.

Koulutusneuvonnan ja ohjauksen tilanteissa ikääntyvä henkilö ja nuori ovat erilaisessa asemassa, koska nuorella on todennäköisesti tuore koulutus, mutta ikääntyvällä henkilöllä usein koulutus on puutteellista, vanhentunutta tai se on hankittu työn kautta. Pitkään työelämässä mukana olleen aikuisen henkilön on usein työn päätyttyä yhä vaikeampi saada uutta työtä, koska pätevyysvaatimukset ovat kasvaneet tuntuvasti vuosien aikana. Vaikka ohjauksella ei voi vaikuttaa työvoiman kysyntään, niin sillä on henkilölle yleistä aktiivisuutta ylläpitävä merkitys myös henkisesti passivoitumisen ja näköalattomuuden ehkäisyssä. Työttömyyden aikana on tärkeää kehittää ammatillisia valmiuksia ja päivittää aiemmin opittua, jotta hakiessaan uusia työpaikkoja aikuinen työnhakija on kilpailukykyinen suhteessa muihin työpaikkaa hakeviin. (Onnismaa ym. 2000, 27.)

Omia valintojaan työnhakijat ja työuraansa suunnittelevat tekevät myös sen mukaan mitä työtä haluaisivat tehdä ja mitä työtä ajattelevat tulevaisuudessa olevan tarjolla. Koulutukseen hakeutumisessa aikuisen opiskeluvaihtoehtoihin vaikuttavat ensisijaisesti perheen tilanne ja toimeentulo, mutta myös mahdollinen paikkakunnan vaihdos, terveydentila sekä mahdollisuudet kouluttautua. Vaikka kansalainen ottaisi huomioon oman työllistymisen mahdollisuuden koulutuksensa valinnassa, jolla voisi vaikuttaa omaan työllistymiseensä, niin aina ei voi kuitenkaan päästä haluamaansa koulutukseen. Epävarmuutta on myös tulevaisuuden arvioinnissa, joten asennoituminen kouluttautumiseen sekä jatkuvasti itsensä kehittämiseen muutoksessa mukana pysyäkseen on tarpeen. (Tallqvist ym. 2007, 18, 46.)

4.3 Palvelujen tarjonta ammatinvalinnassa ja urasuunnittelussa

Julkisen työvoimapalvelulain mukaan ensisijainen vastuu opiskelijoiden ammatinvalintaan ja työnhakuun liittyvistä palveluista on opetusviranomaisilla. Oppilaitosten ohjauspalveluja täydentävät työ- ja elinkeinotoimiston ammatillisen kehittämisen palvelut: koulutus- ja ammattitietopalvelu sekä ammatinvalinnan ja urasuunnittelun palvelut. Erityisesti opintojen päätösvaiheessa oleville opiskelijoille sovitaan työ- ja elin-

keinopalvelujen järjestämisestä yhteistyössä työ- ja elinkeinoviranomaisten sekä ope-
tusviranomaisten kesken. Työ- ja elinkeinoviranomaisten yhteistyönä kehitetään kou-
lutusta koskevaa tiedottamista, neuvontaa ja koulutusta käsitteleviä tiedotusaineistoja.
(Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002.)

Henkilöasiakkaalle työ- ja elinkeinotoimiston tarjoama julkinen työvoimapalvelu on
maksutonta. Tiedotettaessa koulutus- ja työvaihtoehtoista sekä työmarkkinoista on sen
edistettävä työmarkkinoilla tasa-arvon toteutumista. Huolimatta henkilön sukupuolesta
tai muusta sukupuolesta johtuvasta syystä tulee naisilla ja miehillä on samat mahdolli-
suudet koulutukseen, ammatilliseen kehittymiseen ja työnhakuun. Tasapuolisuutta ja
puolueettomuutta noudatetaan julkisessa työvoimapalvelussa. Palvelun tulee aktiivi-
sesti edistää sukupuolten välistä tasa-arvoa tarjottaessa julkista työvoimapalvelua, sitä
kehittäessä sekä siitä tiedotettaessa. Suomenkielisen ja ruotsinkielisen väestön tar-
peet on otettava huomioon siten, kuin siitä on erikseen säädetty julkista työvoimapal-
velua tarjottaessa sekä siitä tiedotettaessa, lisäksi saamenkielisen väestön tarpeet on
otettava huomioon. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002.)

5 KOULUTUSLINJA

Työ- ja elinkeinoministeriön valtakunnallinen koulutusneuvonnan puhelinpalvelu
Koulutuslinja aloitti toimintansa 23. toukokuuta 2005. Puhelinpalvelu toimi kokeiluna
vuoden 2005 loppuun saakka. Saatujen kokemusten perusteella palvelu vakinaistettiin
osaksi Työlinjan toimintaa vuoden 2006 alusta alkaen. Koulutuslinjan toimintaa hal-
linnoi Mikkelissä toimiva työ- ja elinkeinohallinnon Contact Center Työlinja.

Koulutuslinjan tavoitteena on koulutusneuvonnan saatavuuden helpottaminen sekä
tasapuolisen ja -laatuisen neuvontapalvelun tarjoaminen asiakkaan asuinpaikkakun-
nasta riippumatta. Koulutuslinja palvelee asiakkaita neuvomalla erilaisten koulutusten
sisällöistä ja toteutuksesta sekä koulutuksiin hakeutumisesta ja opintojen rahoitukses-
ta. Koulutuslinjalta saa tietoa ja opastusta työvoimakoulutuksista, oppisopimuksesta ja
sähköisistä palveluista sekä muista työ- ja elinkeinohallinnon palveluista. (Työ- ja
elinkeinotoimisto 2009.)

Työ- ja elinkeinohallinnon puhelut ovat maksullisia, joista puhelinoperaattori perii maksun. Koulutuslinjalta annettava palvelu on asiakkaille maksutonta, mutta puhelinoperaattorin perimä puhelumaksu luonnollisesti vaikuttaa puhelujen kestoon sekä mahdollisesti asiakaspalvelun syvyyteen. TE-hallinnon kaikki puheluliikenne on hinnoiteltu samalla tavalla, joten toisaalta asiakkaan kannalta on käytännössä sama soittaako hän paikallisen työ- ja elinkeinotoimistotoimiston koulutus- ja ammattitietopalveluun vai Koulutuslinjalle. Koulutuslinjalla puhelinpalvelua annetaan usean rinnakkain toimivan numeron kautta. Asiakkaan puhelu ohjautuu sen koulutusneuvojan vastattavaksi kuka on pisimpään ollut vapaana, näin asiakkaiden Koulutuslinjalle saapuvat puhelut jakautuvat tasaisesti koulutusneuvojien kesken. Koulutuslinja vastaa myös ulkomailta tuleviin opintoja ja niiden rahoitusta koskeviin tiedusteluihin.

Koulutuslinjan puhelinpalvelussa työskentelee vuoden 2008 alusta koulutusneuvojina neljä kokopäiväistä erikoistyövoimaneuvojaa, joista kaksi vastaa puheluihin ja sähköposteihin Kuusamossa ja kaksi ja puoli työntekijää Mikkeliissä. Lisäksi puheluihin vastaa seitsemän TE-toimistojen työvoimaneuvojaa eri puolella Suomea neljän tunnin viikoittaisella palveluajalla. Näin ollen Koulutuslinjalle keskitetty palvelu on henkilöresursseiltaan hajautettu ympäri Suomea. Koulutuslinjan toiminnasta vastaa Koulutuslinjan vastuhenkilö eli koordinaattori Mikkeliissä.

Valtakunnallisen Koulutuslinjan työntekijöiltä edellytetään käytännössä vähintään soveltuvaa alempaa korkeakoulututkintoa esimerkiksi ammattikorkeakoulututkintoa. Muodollinen pätevyysvaatimus se ei kuitenkaan ole eli koulutuskvalifikaatiota ei ole määritelty esimerkiksi asetustasolla. Koulutuslinjan työssä vaadittava kielitaito on hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito sekä sujuva ruotsin ja englannin kielen taito.

Koulutuslinja vastaa puheluihin arkisin klo 9 - 17 numeroissa 010 60 76888 ja 010 19 4901. Koulutuslinjalle voi myös lähettää sähköpostia osoitteella koulutuslinja@mol.fi. Puhelun hinta 010 19 4901 numeroon on kotimaan kiinteän verkon liittymistä paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimista matkapuhelinmaksun verran. Hinnat riippuvat puhelinoperaattoreiden hinnoittelusta. Puhelun hinta 010 60 76888 puhelinnumeroon maksaa matkapuhelimista 8,21 senttiä/puhelu + 16,90 senttiä/minuutti. Lankapuheli-

mesta soiton hinta on 8,21 senttiä/puhelu + 5,9 senttiä/minuutti. Hinta on kaikkialta Suomesta sama.

Vuonna 2008 Koulutuslinjalla vastattiin 11243 puheluun ja sähköpostilla saapuneita kysymyksiä käsiteltiin 1222. Koulutuslinjan palvelutavoitteita ovat nopeus, tehokkuus ja palvelun vaikuttavuus. Koulutuslinjalla pyritään vastaamaan puheluihin 30 sekunnin kuluessa. Palveluprosentin tavoitearvo on 65 prosenttia. Vuonna 2008 Koulutuslinjalla puheluihin vastattiin keskimäärin hiukan alle 25 sekunnissa ja niiden kesto oli keskimäärin hiukan yli kuusi minuuttia. Palveluprosentti vuonna 2008 oli 85 prosenttia. (Koulutuslinjan tilastot 2008.)

Koulutuslinjan koulutusneuvojen tehtäviin kuuluvat myös valtakunnallisesti työ- ja elinkeinoministeriön sähköisten asiointipalvelujen opastus ja neuvonta asiakkaille sekä TE-toimistojen virkailijoille. Markkinointiin panostettiin Koulutuslinjan kokeilun aikana vuonna 2005. Nykyisin palveluista tiedotetaan niukasti, joten palvelut toimivat pienellä markkinoinnilla. Koulutuslinjan palvelujen tunnettuus on paljon tästä syystä TE-toimistojen yksittäisten virkailijoiden aktiivisuuden varassa. Koska markkinointiin tulee pystyä myös vastaamaan, niin käytössä olevat vastaajaresurssit vaikuttavat osaltaan Koulutuslinjan palvelun markkinointiin. Toisaalta työ- ja elinkeinohallinnon palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, että niitä ei markkinoida aktiivisesti, vaan ne tarjotaan lakisääteisesti.

5.1 Palveluohjaus Koulutuslinjalla

Koulutuslinjalla koulutusneuvojat etsivät asiakkaan tarvitsemaa tietoa hänen koulutussuunnitelmansa toteuttamiseksi. Asiakkaita neuvotaan muun muassa koulutusten sisältökysymyksissä ja toteutuksessa, koulutuksiin hakeutumisessa, opintojen rahoituksessa sekä sähköisten palvelujen käytössä. Tarvittaessa Koulutuslinjalta asiakas ohjataan sen palvelun piiriin, joka koulutusneuvojan asiantuntemuksen perusteella parhaiten palvelee asiakasta. Koulutuslinjan palveluperiaatteena on pyrkiä opastamaan ja auttamaan asiakasta siten, että hän kykenee tekemään omat ratkaisunsa opiskelusta ja sen rahoituksesta sekä kantamaan niistä myös vastuun itse.

Palvelut, joihin asiakas useimmin ohjataan, ovat muun muassa ammatinvalinnanohjaus, työ- ja elinkeinotoimisto, työttömyyskassa, Kela tai koulutuksen järjestäjä. Asiakkaat ohjataan edelleen toisen palvelun piiriin, koska kyseinen taho voi asiakasta parhaiten palvella tai asiakkaat kysyvät asioista, jotka kuuluvat edellä mainittujen tahojen asiantuntijuuteen.

Koulutuslinja tekee valtakunnallisesti yhteistyötä koulutusneuvontaan liittyvissä asioissa muun muassa kuntien ja kaupunkien sosiaalityöntekijöiden, oppilaitosten opinto-ohjaajien ja opintotoimistojen kanssa sekä työllistymisen palvelukeskusten, ammatinvalintapsykologien, kelan, vakuutusyhtiöiden ja TE-toimistojen virkailijoiden, esimerkiksi TE-toimistojen ammatillisen kuntoutuksen virkailijoiden kanssa. Tavallisimmin yhteistyötahojen yhteydenottojen aikana suunnitellaan heidän asiakkaiden koulutusmahdollisuuksia tai opintojen rahoitusta tai molempia. Koulutuslinjan koulutusneuvojat ottavat myös tarvittaessa yhteyttä yhteistyökumppaneihin voidakseen palvella asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla opintoihin ja niiden rahoitukseen liittyvissä seikoissa.

Koulutuslinjan työssä on tullut selkeästi esille se, että asiakkaiden elämäntilanteet ovat aiempaa haastavampia. Esimerkiksi yhä useammalla henkilöllä, joka ottaa yhteyttä Koulutuslinjalle puhelimitse tai sähköpostitse, on irtisanomisuhka työstä tai työ on päättynyt. Uutta työmahdollisuutta etsiessä tulevat esiin myös terveyden asettamat rajoitteet, jotka uudelleen koulutuksessa taikka täydennyskoulutuksessa on otettava huomioon. Kyseisissä tilanteissa koulutusvaihtoehtoja on etsittävä asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen mukaan. Moniammatillisen yhteistyön merkitys korostuu haasteellisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä Koulutuslinjalle hänelle tehdään kartoitus palvelutarpeesta ja asiakas pyritään ohjaamaan sen palvelun piiriin, josta hän selkeimmin hyötyisi. Näin toimitaan, jos kyse ei ole selkeästi asiakkaan tiedustelu koulutuksesta ja opintojen rahoituksesta, johon asiakas saa Koulutuslinjalta puhelun kuluessa vastauksen. Asiakkaalle voidaan lähettää sovitusti sähköpostia muun muassa lisätietoa puheluun liittyvissä asiakkaan kysymyksissä. Asiakkaalle voidaan myös soittaa takaisinpäin, jos hänen asia on ollut sellainen, että sitä ei ole voitu selvittää puhelun kuluessa ja puhelun asiasisältö on kuitenkin selkeästi Koulutuslinjan palvelun piiriin kuuluva.

Keskusteltaessa Koulutuslinjalla asiakkaan tulevaisuudesta ja ratkottaessa varsin mit-taviakin ongelmia voidaan työskentelyssä havaita ratkaisukeskeisen työtteen piirteitä. Ratkaisukeskeistä työtettä käytettäessä on tavoitteena auttaa neuvonnalla Koulutuslinjalle soittavaa asiakasta tekemään saamansa tiedon perusteella itsenäisiä päätöksiä esimerkiksi eri koulutusvaihtoehtojen ja opintojen rahoitusten suhteen. Asiakkaita kannustetaan ottamaan itse vastuuta opintoja koskevista ratkaisuitaan.

Voimaantuminen on jokaisen ihmisen henkilökohtainen prosessi, jonka seurauksena henkilö tuntee hallitsevansa omaa elämäänsä, kyeten asettamaan ja saavuttamaan päämääriä. Henkilön toiveikkuus tulevaisuutta kohtaan paranee itsetunnon kohentues-sa. Kannustava palaute ja vuorovaikutuksellisuus ovat tärkeässä asemassa voimaan-tumisessa. Mutta on kuitenkin muistettava, että voimaantumisprosessi on erilainen eri henkilöillä, koska ihmiset ovat erilaisia ja heidän kykynsä hyödyntää saamaa tietoa on erilainen myös samassa asiayhteydessä. (Wikipedia 2009.)

5.1.1 Koulutusneuvonnassa käytettäviä tiedonhakukanavia

Koulutuslinjan työ perustuu laaja-alaiseen tiedonhakuun, sen käsittelyyn ja viime kä-dessä muokkaukseen asiakkaan kannalta relevantilla tavalla. Periaatteessahan kaikki tieto on aina saatavilla tavalla tai toisella, mutta asiakas saattaa olla tietotulvan edessä eikä löydä tarvitsemaansa runsaasta tarjonnasta huolimatta taikka juuri sen vuoksi.

Koulutuslinjalla internet on pääasiallinen tiedonhakukanava. Internetissä on lukuisia sivustoja, joissa tietoa on jo koottu valmiiksi, mutta myös paljon erityistä tietoa sisäl-täviä sivuja. Näistä esimerkkeinä muun muassa www.spek.fi, joka on Suomen Pelas-tusalan Keskusjärjestön internetpalvelu (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö) ja Elin-tarviketurvallisuusviraston, www.evira.fi internetpalvelu (Elintarviketurvallisuusviras-to).

Liitteeseen 1 on koottu internetsivustoja, joita Koulutuslinjalla yleisimmin käytetään asiakastyössä opetushallituksen tuottamien koulutusoppaiden, muiden koulutukseen ja niiden rahoitukseen liittyvien julkaisujen ohella. Tarvittaessa otetaan yhteyttä suoraan oppilaitokseen. Yhteydenotto suoraan oppilaitokseen tapahtuu useimmin käytännössä

silloin, kun etsitään tietoa asiakkaan sähköpostitse lähettämään kysymykseen. Asiakkaan sähköpostitse lähettämä kysymys voi koskea esimerkiksi yhteishaun ulkopuolella olevaa koulutusta ja siihen hakeutumista tai koulutuksen käytännön toteutusta.

5.1.2 Opintojen rahoitusmahdollisuuksia sekä opintovapaa ja vuorotteluvapaa

Yleisimmät taloudelliset tuet vuonna 2009 opintojen ajalta aikuisopiskelijalle ovat koulutustuki tai työmarkkinatuki työvoimakoulutuksen ajalta. Omaehtoisen koulutuksen taloudelliset tuet ovat koulutuspäiväraha, aikuiskoulutustuki sekä kelan opintotuki. Jokaisen henkilön kohdalla mahdollinen taloudellinen tuki tai muu etuus määräytyy oman henkilökohtaisen tilanteen mukaan. Liitteessä 2 on laajemmin tietoa taloudellisista tuista opintojen aikana.

Huomioitavaa on, että jos tarkoituksena on käyttää opintojen aikana sekä opintovapaa- että vuorotteluvapaa, niin vuorotteluvapaa on pidettävä ensin. Tämä johtuu vuorotteluvapaalaissa olevasta työssäoloedellytyksestä ennen vuorotteluvapaan alkamista. Vuorotteluvapaalain 5 § mukaan edellytyksenä vuorotteluvapaalle on, ”että vuorottelijan työssäolo ja palvelussuhde samaan työnantajaan on yhdenjaksoisesti kestänyt välittömästi ennen vuorotteluvapaan alkamista vähintään 13 kuukautta, johon voi sisältyä enintään 30 kalenteripäivää palkatonta poissaoloa. Sairaudesta tai tapaturmasta johtuva poissaolo rinnastetaan tätä säännöstä sovellettaessa työssäoloon.” (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002.)

5.2 Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

Koulutuslinja tekee yhteistyötä koko Suomen kaikkien TE-toimistojen koulutus- ja ammatitietopalvelujen kanssa. Esimerkkinä tästä yhteistyöstä voi käyttää puhelinpäivystystä. TE-toimiston koulutus- ja ammatitietopalvelun virkailijoiden ollessa koulutuksessa tai kokouksessa, kyseisen TE-toimiston koulutus- ja ammatitietopalvelusta vastaava henkilö lähettää Koulutuslinjan sähköpostiin pyynnön kyseisen TE-toimiston koulutusneuvonnan asiakaspuhelujen siirtämisestä Koulutuslinjalle.

Opintoluotsin, joka on opetushallituksen internetpalvelu ja Koulutuslinjan välisen yhteistyösopimuksessa on sovittu, että Koulutuslinja vastaa Opintoluotsiin tulleeisiin

ruotsinkielisiin kysymyksiin, koskien koulutusta ylipäättään, ei vain työ- ja elinkeinohallinnon palveluja. Opintoluotsi lähettää kyseiset kysymykset edelleen Koulutuslinjalle ja Koulutuslinja vastaa asiakkaiden kysymyksiin.

5.3 Koulutuslinjan yhteistyö NUOVE-projektin kanssa

Koulutuslinjan koordinaattori on sitoutunut Neuvontaa ja uraohjausta verkossa NUOVE-projektin (ESR) koulutusneuvonnan kehittämisryhmän kehittämistyöhön. Yhteistyön tavoitteena on saada paras mahdollinen sähköisen neuvonta- ja uraohjausalan Koulutuslinjan asiakaskäyttöön sekä työvälineeksi ammatikseen koulutusneuvontaa ja ohjaustyötä tekeville. Työ- ja elinkeinoministeriö on NUOVE-projektin toteuttajaorganisaatio. Projektin toiminta-alue on valtakunnallinen ja projekti toteutetaan vuosina 2008–2013 ja se on osa valtakunnallista kehittämisohjelmaa. Projektin kohderyhmän muodostavat työ- ja elinkeinohallinnon koulutusneuvonnan ja uraohjauksen ammattilaiset. Lisäksi kyseisiin palveluihin liittyvät sidosryhmät muun muassa opetushallitus ja opetusministeriö. (Opin Ovi.)

Koulutuslinjan osallistuminen NUOVE-projektin koulutusneuvonnan kehittämisryhmän toimintaan on edellytys kehittämisyhteistyölle. Koulutuslinjan vuonna 2008 tehtyä asiakaspalautekyselyä käytetään myös NUOVE-projektin (ESR) neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämisen liittyvässä taustaselvitystyössä. Yhteistyössä toteutettava kehittäminen tuo entistä laajemman näkemyksen koulutusneuvonnasta sekä uusia innovaatioita palvelun kehittämiseen. Projektin kehittämisryhmätyöskentelyyn osallistuminen tarjoaa mahdollisuuden saada Koulutuslinjan työntekijöille lisäkoulutusta sekä hyödyllistä kokemusta koulutuksia suunnittelevien ja niistä vastaavien tahojen kanssa. NUOVE-projektin kehittämisryhmätyöskentelyn myötä henkilöt tulevat tutuiksi ja verkostoituminen tapahtuu luontevasti.

Koulutusneuvonnan kehittämisryhmät kokoontuvat vähintään viisi kertaa vuodessa kahden päivän mittaisiin seminaareihin. Kokoontumisissa käsitellään teemoittain projektin myötä etenevät asiat. Koulutuslinjalta kehittämisryhmätyöskentelyyn osallistuu Koulutuslinjan koordinaattori. Seminaarien välillä työestetään suunnitelman mukaan palveluja. Kehittämisryhmätyöskentelyssä käytetään Moodle-oppimisympäristöä keskustelupaikkana ja informoinnin välineenä.

6 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Koulutuslinjan ja NUOVE-projektin käytännön yhteistyö aloitettiin, kun Koulutuslinjan asiakaspalautehaastattelu tehtiin marraskuussa 2008. Koulutuslinjan vastuuhenkilönä koordinaattori ja NUOVE-projektin koulutussuunnitteluryhmän projektisuunnittelija sopivat yhdessä tutkimuksen työnjaosta. Ennen Koulutuslinjan asiakaspalautehaastattelun suorittamista Koulutuslinjan työntekijät keräsivät puhelinhaastatteluun halukkailta asiakkailta yhteystiedot. NUOVE-projekti kustansi ulkopuolisen yrityksen tekemän puhelinhaastattelun.

Koulutuslinjan palvelua on seurattu palvelun perustamisesta vuodesta 2005 lähtien päivittäin, viikoittain ja / tai kuukausittain saatavilla erilaisilla tilastoajoilla. Lisäksi asiakspuheluiden ja asiakkaiden lähettämien sähköpostien sisällöllisiä kysymyksiä on kartoitettu kaksi kertaa vuodessa kahden viikon ajalta, seuranta-aikojen vaihdellessa. Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyt on toteutettu vuosina 2005, 2006 ja 2008. Palvelun tuottajana työ- ja elinkeinoministeriö on kiinnostunut palvelun laadusta. Palvelun laatua mitataan asiakaspalautekyselyillä, puhelinjärjestelmän vastausnopeudella ja puhelutilastojen palveluprosenteilla.

6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Koulutuslinjan asiakaspalautekysely tehtiin marraskuussa 2008. Kyselyn kautta on tarkoitus saada tietoa siitä, miten Koulutuslinjan tulee kehittää toimintaansa ja asiakaspalveluaan laadukkaasti sekä asiakaslähtöisesti. Asiakaspalautekyselyn avulla saadaan samalla myös tietoa koulutusneuvonnan sähköisen vastausalustan kehittämiseen, joka on yksi osa NUOVE-projektin kehittämishanketta. Tässä opinnäytetyössä haetaan vastauksia seuraaviin tutkimusongelmiin:

- 1) Millaiset asiakkaat ottavat yhteyttä Koulutuslinjalle?
- 2) Millaisena asiakkaat kokevat Koulutuslinjan palvelun?
- 3) Millainen on asiakkaan prosessi?
- 4) Millaisia käsityksiä asiakkailla on neuvonnasta sähköpostitse?

6.2 Aiheen raja

Haastattelututkimuksen kysymysten aiheet rajattiin koskemaan asiakkaiden taustatietoja ja yhteydenoton syytä Koulutuslinjalle. Asiakkailta haluttiin saada myös tietoa siitä millaisena he kokivat Koulutuslinjan palvelun. Lisäksi tiedusteltiin asiakkaan yhteydenoton ja puhelinhaastattelun välillä tapahtunutta muutosta asiakkaan tilanteessa ja käsitystä sähköisen välineen käytöstä koulutusneuvonnassa. Taustatietoja tällä tutkimuksella haluttiin saada laajasti, koska puhelinhaastattelututkimus on Koulutuslinjan ainoa keino saada tietoa palvelun käyttäjistä. Tämä tutkimus toimii myös NUOVE-projektin pohjatyönä koulutusneuvonnan ja uraohjauksen sähköisen vastausalustan kehittämistyössä.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen, mutta siinä on myös kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen piirteitä. Kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymistä. Tavoitteena on siis ymmärtäminen, ei määrien selvittäminen. Tutkimusta varten voi kerätä tietoja esimerkiksi avoimilla keskustelunomaisilla haastatteluilla. Haastattelulla on tyypillinen vuorovaikutus, jossa osapuolet vaikuttavat toisiinsa. (Heikkilä 2001, 16–17.)

7.1 Haastattelulomakkeen laadinta ja tiedon keruu

Haastattelussa käytetty lomake (liite 3), tehtiin yhteistyössä Koulutuslinjan vastuhenkilön, työ- ja elinkeinoministeriön työntekijöiden sekä NUOVE-projektin koulutussuunnitteluryhmän projektisuunnittelijan kanssa. Puhelinhaastattelussa haastattelijan käyttämä kyselytutkimuslomake oli tallennettu Digium Enterprise-ohjelmaan, jonne oli myös tallennettu puhelinhaastattelututkimukseen suostumuksensa antaneiden henkilöiden puhelinnumerot. Haastattelijä käytti haastattelussa ohjelmaan tehtyjä kysymyksiä ja kirjasi haastateltavan antamat vastaukset Digium Enterprise-ohjelmaan. Haastattelulomake sisälsi avoimia ja strukturoituja kysymyksiä ja osa kysymyksistä tuli vastattavaksi haastateltavalle, jos edellisiin kysymyksiin oli vastattu tietyllä tavalla. Haastattelun päätyttyä vastaajan vastaukset tallentuivat ohjelman kautta.

Aineiston hankintamenetelmäksi valittiin puhelinhaastattelu, koska se on luonnollinen tapa hankkia palautetta Koulutuslinjan puhelinpalvelusta. Haastattelun tekijä valittiin kilpailutuksen kautta. Uusitalon (1991, 91) mukaan yhä suurempi osa tutkimuksista suoritetaan puhelinhaastatteluina, joissa haastatteliija esittää suullisesti kysymykset ja merkitsee muistiin haastateltavan vastaukset.

Kvalitatiivinen tutkimus on todellisen elämän kuvaamista, koska siinä pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita, kuin todeta jo olemassa olevia väittämiä. Kysymykset ovat monivalintatyyppejä ja avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa todellisen mielipiteensä ja ilmaista itsensä omin sanoin. (Hirsjärvi ym. 2000, 152.) Tuomi & Sarajärvi (2002, 19) kirjoittavat teoksessa Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi kaiken tiedon olevan subjektiivista siinä mielessä, että ei ole olemassa puhdasta objektiivista tietoa tutkijan päättäessä oman ymmärtämyksensä mukaan tutkimusasetelmasta.

7.2 Tutkimusjoukko

Ennen asiakaspalautehaastattelun tekemistä Koulutuslinjan työntekijät keräsivät 22.9. - 3.10.2008 kahden viikon eli kymmenen työpäivän aikana 187 henkilöasiakkaan suosituksen osallistua Koulutuslinjan asiakaspalautehaastatteluun. Puhelun aikana kysyttiin asiakkaan puhelinnumero puhelinhaastatteluna tehtävän asiakaspalautehaastattelun toteuttamista varten.

Kyseisellä aikavälillä Koulutuslinjan puhelinpalveluun tuli yhteensä 534 puhelua. Kaikilta henkilöasiakkailta oli pyritty kysymään halukkuutta osallistua puhelinhaastatteluun Koulutuslinjan palvelun kehittämiseksi asiakaslähtöisesti. Asiakkaalta oli myös puhelun aikana tiedusteltu hänelle parhaiten sopivaa ajankohtaa tai kellonaikaa puhelinhaastattelulle. Puhelinhaastattelun ajankohdaksi asiakkaille oli kerrottu sen tapahtuvan kello 8–16 maanantaista perjantaihin marraskuun 2008 aikana. Tarkempaa päivämäärää ei voitu puhelinhaastatteluun lupaa kysyttäessä asiakkaalle antaa.

7.3 Aineiston analyysin menetelmät

Teoksessa Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi Tuomi & Sarajärvi (2002, 105–107, 110) kirjoittavat, että sisällönanalyysillä voidaan analysoida dokumentteja joita ovat esimerkiksi haastattelut, kirjat, kirjeet, artikkelit ja dialogit. Sisällönanalyysillä pyritään kuvamaan dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Pyrkimyksenä on kuvauksen selkeys ja se, että aineiston sisältämää informaatiota ei kadoteta. Laadullisen aineiston analysoinnin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen. Hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä ja yhtenäistä informaatiota.

Puhelinhaastatteluna tehdyn kyselytutkimuksen vastaukset on käsitelty Digium Enterprise-ohjelmalla ja Excel-taulukon avulla. Digium Enterprise-ohjelmaan puhelinhaastattelijan kirjaamista tiedoista tehtiin määrällisistä kysymyksistä taulukoita. Excel-taulukkoa tulkitsemalla tehtiin määrällistä sekä myös laadullista haastattelututkimuksen analyysia. Tutkimuksessa käytetty aineiston sisällönanalyysimenetelmä oli aineistolähtöinen teemoittelu. Käytimme aineiston teemoittelun välineenä excel-taulukkoa, johon kaikki haastattelututkimuksen kautta saatu tieto yksityiskohtaisesti kirjattiin.

Tutkintoa ja koulutusta koskevat avovastaukset luokiteltiin käyttäen koulutusalaaluokitusta ja asuinkunnat luokiteltiin maakuntiin. Haastattelututkimukseen osallistujia pyydettiin myös kertomaan omin sanoin, mitä he kysyivät Koulutuslinjalta. Nämä vastaukset luokiteltiin 12 luokkaan ja vastaajan kertomasta riippuen kysymys / kysymykset luokitettiin useampaan luokkaan. Vastaajien ”Mitä muuta haluat kertoa Koulutuslinjan palvelusta” kysymyksen avovastaukset luokiteltiin kahdeksaan luokkaan. Muutamissa vastauksissa oli useita kommentteja ja jokainen kommentti luokiteltiin omaan luokkaansa. Tuloksena saatiin sekä määrällistä että laadullista tietoa asetettuihin tutkimusongelmiin.

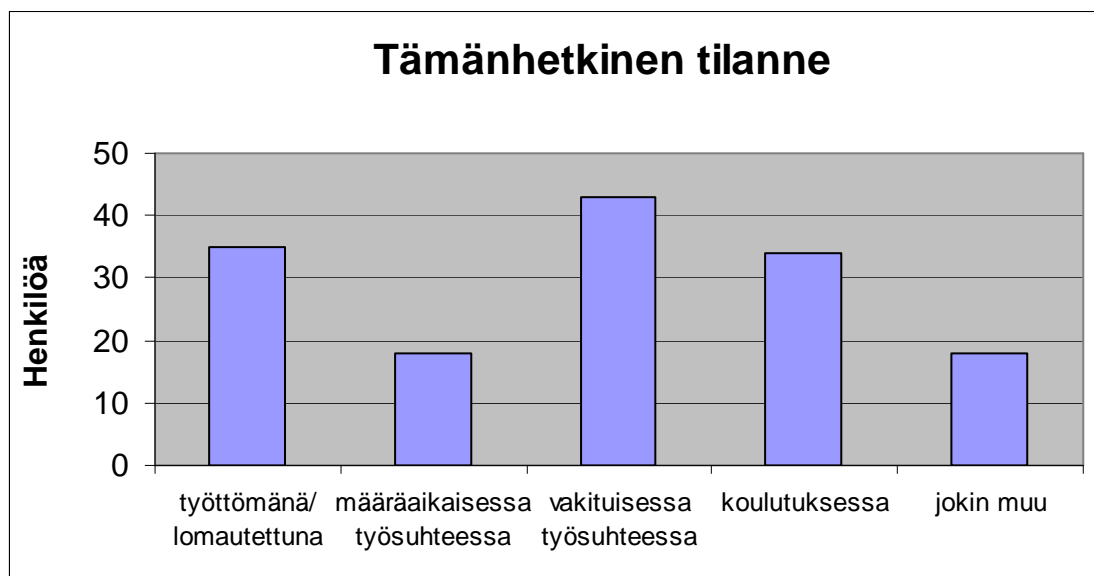
8 KOULUTUSLINJAN ASIAKASPALAUTEHAASTATTELUN TULOKSET

Koulutuslinjan asiakaspalautekysely toteutettiin puhelinhaastatteluna 13. - 28.11.2008. Puhelinhaastatteluna tehtyyn asiakaspalautekyselyyn suostumuksensa ja puhelinnume-

ronsa antaneista 187 asiakkaasta kyselyyn vastasi 142 henkilöä. Eli asiakaspalautekyselyyn suostumuksensa antaneista vastausprosentti oli 76 prosenttia.

8.1 Millaiset asiakkaat ottavat yhteyttä Koulutuslinjalle?

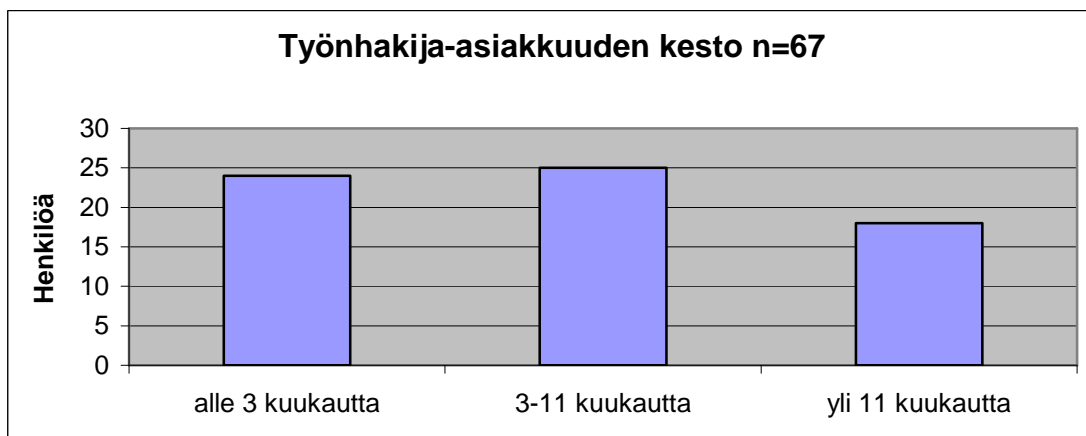
Koulutuslinjan vuoden 2008 asiakaspalvelukyselyyn vastanneiden taustatietojen mukaan Koulutuslinjan asiakkaista naisia on 64,1 prosenttia ja miehiä 37,9 prosenttia. Asiakkaiden yleisin ikä oli 25 - 35 vuotta, mikä on 36 prosenttia vastaajista ja keskiarvoikä 37,3 vuotta. Joko vakituksessa tai määräaikaisessa työssä oli 43,6 prosenttia vastaajista ja työttömänä tai lomautettuna 24,7 prosenttia. Haastatteluhetkellä 52 prosenttia kyselyyn vastanneista ei ollut työ- ja elinkeinotoimistossa työnhakija-asiakkaana.



KUVIO 1. Asiakkaan tilanne haastatteluhetkellä

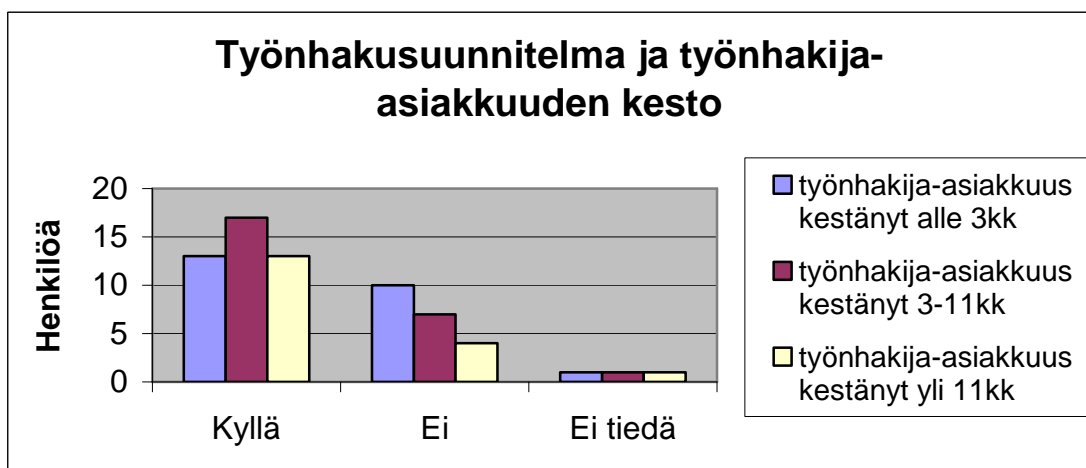
Kuvion 1 asiakkaan tilanne haastatteluhetkellä, ”jokin muu” tilanne oli 8 prosentilla vastaajista. Näistä 12 henkilöstä hoitovapaalla oli kaksi henkilöä ja yksi ilmoitti olevansa kotiäiti, vuorotteluvapaalla oli yksi henkilö ja yrittäjänä toimi kolme henkilöä. Osa-aikaeläkkeellä, osa-aikaisena työntekijänä, sairauslomalla, kuntoutustuella tai työkokeilussa oli yksi henkilö.

Kuvion 2 mukaan työnhakija-asiakkuuden kesto oli jakautunut kyselyssä käytettyyn kolmeen ryhmään melko tasaisesti. Alle kolme kuukautta oli ollut työttömänä 17,1 prosenttia vastaajista, 3-11 kuukautta oli ollut työttömänä 17,9 prosenttia ja yli 11 kuukautta 12,9 prosenttia.



KUVIO 2. Asiakkaan työnhakija asiakkuuden kesto työ- ja elinkeinotoimistossa

Työnhakusuunnitelma puuttui usein niiltä henkilöiltä, joiden työnhakija-asiakkuus oli kestänyt alle 3 kuukautta. Tietoa työnhakusuunnitelman laatimisesta kysyttiin, koska siihen on kirjattu koulutukset, jotka edistävät asiakkaan työllistymistä. Koulutuslinjan asiakaspalvelussa merkittävässä asemassa tämä tieto on etenkin silloin, kun asiakas kuuluu muutosturvan piiriin, jolloin asiakkaan työllistymisohjelmassa tulee olla maininta koulutuksesta, johon hänellä on mahdollisuus hakeutua saadakseen sen taloudellisen tuen, joka hänelle muutosturvan työllistymisohjelman mukaan kuuluu.



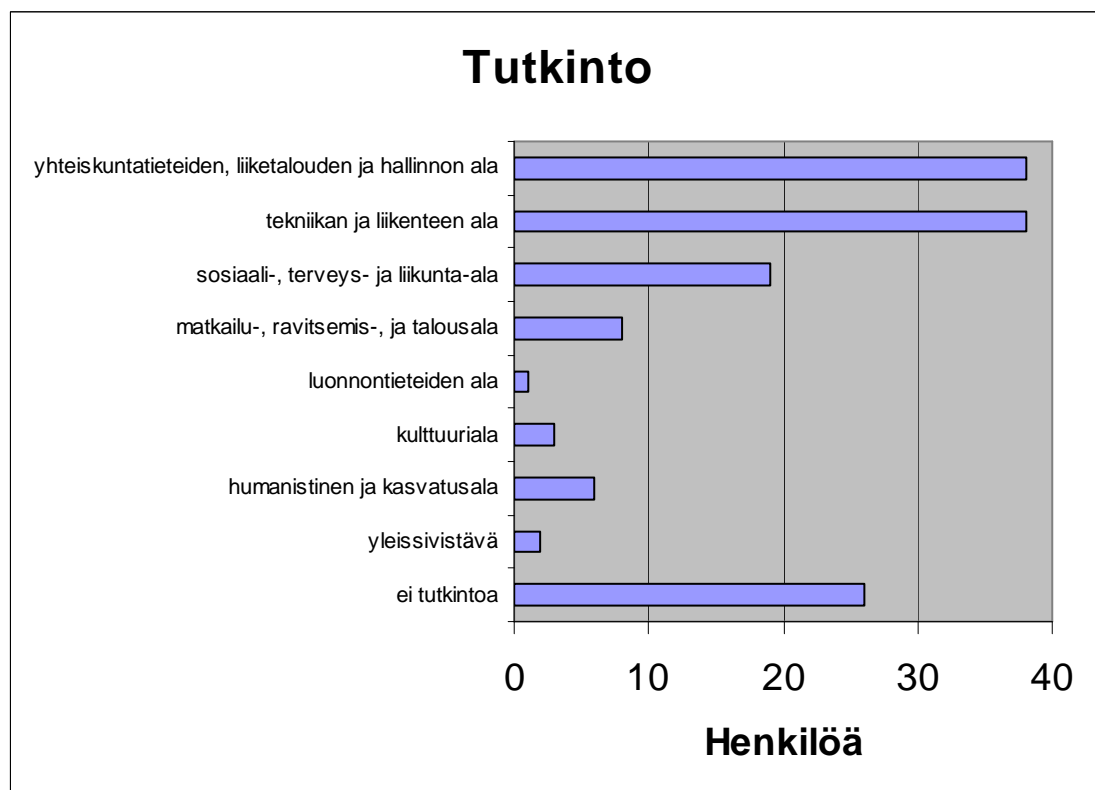
KUVIO 3. Oliko asiakkaalle tehty työnhakusuunnitelma TE-toimistossa ja työnhakija-asiakkuuden kesto

Kuvio 3 antaa tietoa koulutusneuvojalle muun muassa asiakkaan palvelutarpeesta. Jos asiakkaan työllistymisohjelmaan ei ole kirjattu sitä koulutusta mitä hän on aloittamas-

sa, niin Koulutuslinjan koulutusneuvoja ohjaa asiakkaan asioimaan omaan TE-toimistoon, jossa hänen suunnitelmaansa kyseinen koulutus kirjataan.

Koulutustaustaa koskevaan kysymykseen haastateltavista vastasi 137 henkilöä. Vastaajista 34,3 prosenttia oli ammatillinen tutkinto ja 20,4 prosenttia opistotutkinto. Yliopisto- tai korkeakoulututkinto oli 12,4 prosenttia vastaajista ja ammattikorkeakoulututkinto 10,2 prosenttia vastaajista. 11 prosenttia vastaajista ei ollut tutkintoa ja 6,6 prosenttia vastaajista oli jokin muu tutkinto esimerkiksi suoritettu erilaisia kursseja, jotka oli voinut järjestää esimerkiksi työnantaja. Kyselyyn vastanneista 89,1 prosenttia oli jokin ammatillinen koulutus.

Haastateltavilta kysyttiin ammatillisen tutkinnon nimeä avovastauksena ja vastauksia tuli 116 kappaletta. 26 henkilöä vastaajista ei ilmoittanut tutkintonsa nimeä. Nämä olivat niitä henkilöitä, jotka olivat jo edellisessä kysymyksessä ilmoittaneet, että heillä ei ole tutkintoa, tai heillä on ylioppilastutkinto tai jokin muu tutkinto, kuten erilaisia kursseja.



KUVIO 4. Asiakkaan ammatillisen tutkinnon nimi

Kuviosta 4 näkyy, että suurimmalla osalla vastaajista tutkinto oli joko tekniikan ja liikenteen alalta tai yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alalta, molempiin ryhmiin kuului 26,8 prosenttia vastaajista. Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alalla yksi yleisimmistä tutkinnoista oli merkonomin tutkinto. Tekniikan ja liikenteen alalla ei ollut selkeästi jotain tiettyä tutkintoa. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-alan tutkinnon oli suorittanut 13,3 prosenttia vastaajista. Lisäksi vastaajilla oli humanistisen ja kasvatustieteen, matkailu-, ravitsemis- ja talousalan, kulttuurialan, luonnontieteiden sekä yleissivistäviä tutkintoja. Haastateltavilta tiedusteltiin myös heidän ammatiaan. Suurimmat asiakasryhmät haastateltavissa olivat tekniikan ja liikenteen alalta ja yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alalta.

Puhelinhaastattelukyselyyn osallistuneiden henkilöiden yleisin asuinkunta sijaitsi maantieteellisesti Pohjois-Pohjanmaalla, mistä soitti 26 prosenttia asiakkaista. Pohjois-Pohjanmaalta yhteydenottoja tuli runsaasti Oulun seudulta. Seuraavana yleisin asuinmaakunta oli Uusimaa 21 prosentin osuudella. Uudenmaan asiakkaiden yhteydennotot tulivat suurimmaksi osaksi Helsingistä, Vantaalta ja Espoosta. Yhteydenottoja tuli myös Pirkanmaalta etenkin Tampereelta ja Varsinais-Suomesta lähinnä Turusta. Myös muualta Suomesta tuli yhteydenottoja.

8.2 Asiakkaiden kokemuksia Koulutuslinjan palvelusta

Asiakkaiden käsityksiä Koulutuslinjan palvelusta selvitettiin Koulutuslinjan koulutusneuvojaa koskevien väittämien ja palvelulle annetun yleisarvosanan avulla. Koulutuslinjan koulutusneuvojaa koskevat väittämät ja väittämien keskiarvot ovat seuraavat:

- 1) Koulutuslinjan koulutusneuvoja oli ystävällinen ja palvelualtis -väittämään asiakkaiden vastausten keskiarvo oli 3,9. Maksimiarvo oli 4.
- 2) Koulutuslinjan koulutusneuvoja paneutui tilanteeseen -väittämään asiakkaiden vastausten keskiarvo oli 3,8. Maksimiarvo oli 4.
- 3) Koulutuslinjan koulutusneuvoja oli asiantunteva -väittämään asiakkaiden vastausten keskiarvo oli 3,6. Maksimiarvo oli 4.

Avoimissa vastauksissa 56,7 prosenttia vastanneista piti Koulutuslinjan palvelua hyvänä ja 7,7 prosenttia toivoi, että Koulutuslinjaa markkinoitaisiin enemmän. 14,4 prosenttia toivoi neuvojilta enemmän faktatietoa. Koulutuslinjan vastausnopeutta piti 79,1

prosenttia asiakkaista riittävänä. Kyselyyn vastaajia pyydettiin antamaan Koulutuslinjan palveluille yleisarvosana kouluarvosanoilla 4 - 10. Vastausten keskiarvo oli 8,9.

8.3 Millainen oli asiakkaan prosessi?

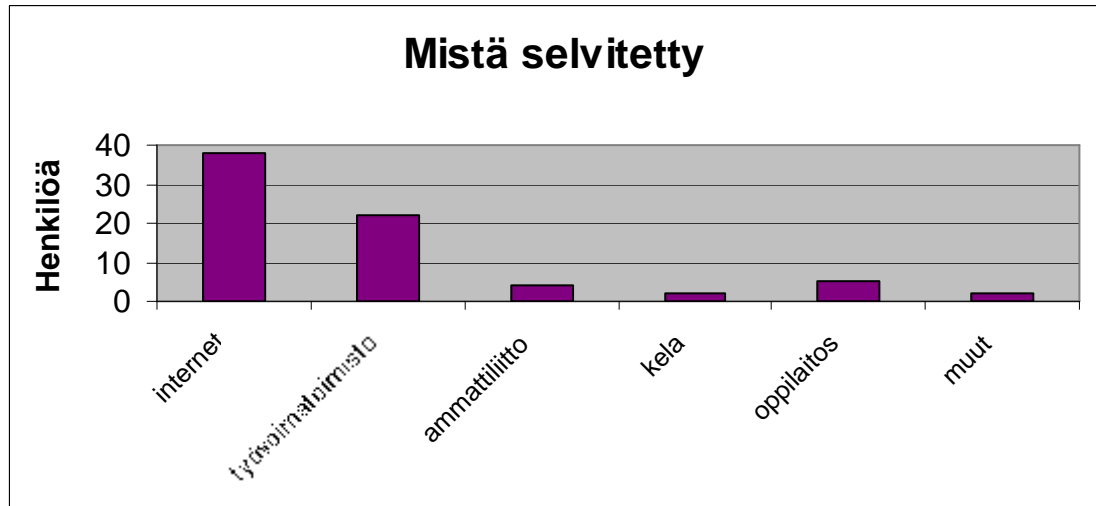
Asiakkailta kysyttiin puhelinhaastattelussa, mistä he olivat saaneet tiedon Koulutuslinjasta. Haastatelluista 47,5 prosenttia oli saanut tiedon Koulutuslinjasta internetin kautta, 27 prosenttia työ- ja elinkeinotoimiston virkailijalta, 8,5 prosenttia työvoimatoimiston esitteestä ja 7,1 prosenttia Koulutuslinjasta oli kuullut ystäviltään. Loput 8,9 prosenttia haastatelluista oli saanut tiedon Koulutuslinjasta sanomalehdestä, oppilaitoksesta, työ- ja elinkeinohallinnon puhelinvaihteesta ja Työlinjalta.

Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyn vastauksista selviää asiakkaiden toiminta pidemmällä aikavälillä, asiakkaan prosessi eli mitä asiakas oli tehnyt ennen kuin hän otti yhteyttä Koulutuslinjalle, mitä hän kysyi ja mitä hän teki saatuaan vastauksen. Ennen soittoa Koulutuslinjalle 52,1 prosenttia asiakkaista oli yrittänyt selvittää asiaansa muualta, lähinnä internetistä tai TE-toimistosta. Haastatellut asiakkaat olivat ottaneet yhteyttä Koulutuslinjalle keskimäärin 1,8 kertaa ja 55 prosenttia asiakkaista oli ottanut yhteyttä vain kerran.

Yleisimmin asiakkaat tiedustelivat Koulutuslinjalta koulutuksen aikaisesta taloudellisesta tuesta, työvoimakoulutuksesta ja/tai koulutusvaihtoehdoista sekä -mahdollisuuksista. Joillakin asiakkailla oli yksi tarkka kysymys, mutta kysymyksiä saattoi olla myös useita. 75,7 prosenttia haastatelluista koki saaneensa vastauksen kysymykseensä/kysymyksiinsä ja 19,3 prosenttia koki, että ei ollut saanut vastausta kysymykseensä. Asiakkaista 24,8 prosenttia oli ohjattu muihin palveluihin lähinnä työvoimatoimistoon tai oppilaitokseen. Myös suurin osa niistä henkilöistä, jotka eivät olleet saaneet omasta mielestään vastausta kysymykseensä, oli ohjattu eteenpäin.

Puhelinhaastattelu toteutettiin noin puolitoista kuukautta sen jälkeen, kun asiakkaat olivat ottaneet asiassaan yhteyttä Koulutuslinjalle ja antaneet suostumuksensa puhelinhaastatteluun. Haastateltavalta tiedusteltiin puhelinhaastattelussa sitä, miten heidän opiskelua koskeva suunnitelmansa oli edennyt asiakkaan yhteydenottopäivästä Koulutuslinjalle haastattelupäivään. Haastatelluista asiakkaista 20,7 prosenttia oli jo aloitta-

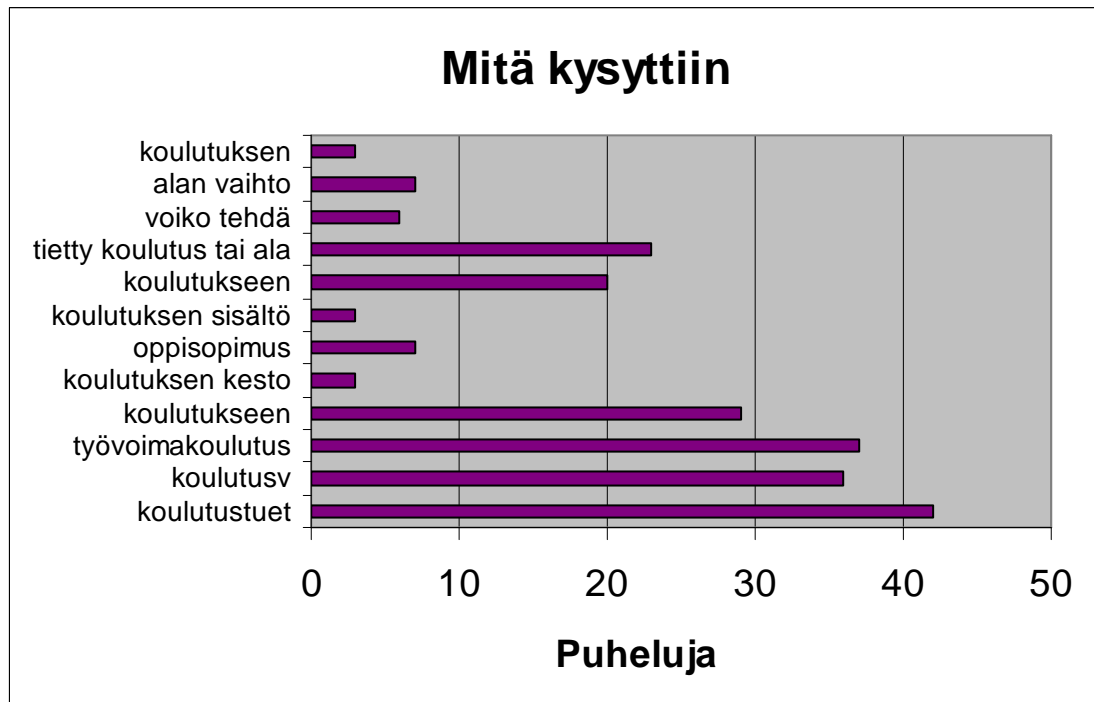
nut opiskelun, 8,6 prosenttia odotti opiskelun alkamista ja 12,1 prosenttia asiakkaista oli hakenut koulutukseen, mutta ei vielä haastatteluhetkellä tiennyt oliko päässyt koulutukseen. Haastatelluista 8,6 prosenttia oli hakenut, mutta ei ollut päässyt koulutukseen ja 10 prosenttia ei ollut edennyt asiansa kanssa ja 8,6 prosenttia pohti vielä erilaisia vaihtoehtoja.



KUVIO 5. Mistä asiakas oli selvittänyt asiaansa ennen soittoa Koulutuslinjalle

Kuvio 5 antaa tietoa siitä mistä puhelinhaastatteluun osallistuneet olivat yrittäneet selvittää asiaansa ennen kuin ottivat yhteyttä Koulutuslinjalle. Haastatteluun vastanneista 52,1 prosenttia oli yrittänyt selvittää kysymäänsä asiaa muualta, kun taas vastaavasti 47,9 prosenttia kyselyyn vastanneista ei ollut selvittänyt asiaansa muualta. Haastateltavilta, jotka ilmoittivat yrittäneensä selvittää asiaansa muualta ennen kuin ottivat yhteyttä Koulutuslinjalle, tiedusteltiin mistä he olivat yrittäneet selvittää asiaansa. Eniten asiaa selvitettiin internetin (37 prosenttia) ja TE-toimiston (22 prosenttia) kautta.

Haastateltavia pyydettiin kertomaan myös omin sanoin mitä he olivat kysyneet Koulutuslinjalta.



KUVIO 6. Mitä asiakkaat kysyvät Koulutuslinjalta

Kuvion 6 perusteella voidaan päätellä, että haastateltavien kysymysten sisällöstä suurin osa liittyi opiskelujen aikaiseen taloudelliseen tukeen, työvoimakoulutukseen, koulutusvaihtoehtoihin sekä –mahdollisuuksiin ja koulutukseen hakeutumiseen. Osalla haastatelluista oli ollut yksi hyvin selkeä kysymys, joillakin haastatelluista yhteen puheluun sisältyi useita kysymyksiä.

Avoimeen kysymykseen ”Mitä muuta haluat kertoa Koulutuslinjan palvelusta?” tuli 104 avovastausta. Muutamissa vastauksissa oli useita kommentteja. 59 henkilöä piti Koulutuslinjan puhelinpalvelua hyvänä ja tarpeellisena ja olivat tyytyväisiä palveluun, esimerkiksi:

”Hyvä että tällainen piste on olemassa.”

”Tyytyväinen olen palveluun. Jatkossakin käytän ko. palveluita, mikäli on tarvetta.”

”Hyvä kun on yksi paikka, mistä näitä tietoja saa ja että ne saa nopeasti. Olivat valmiita selvittämään asian ja soittivat minulle heti, kun olivat saaneet tarkennetun vastauksen.”

15 henkilöä toivoi neuvojilta enemmän faktatietoa, esimerkiksi

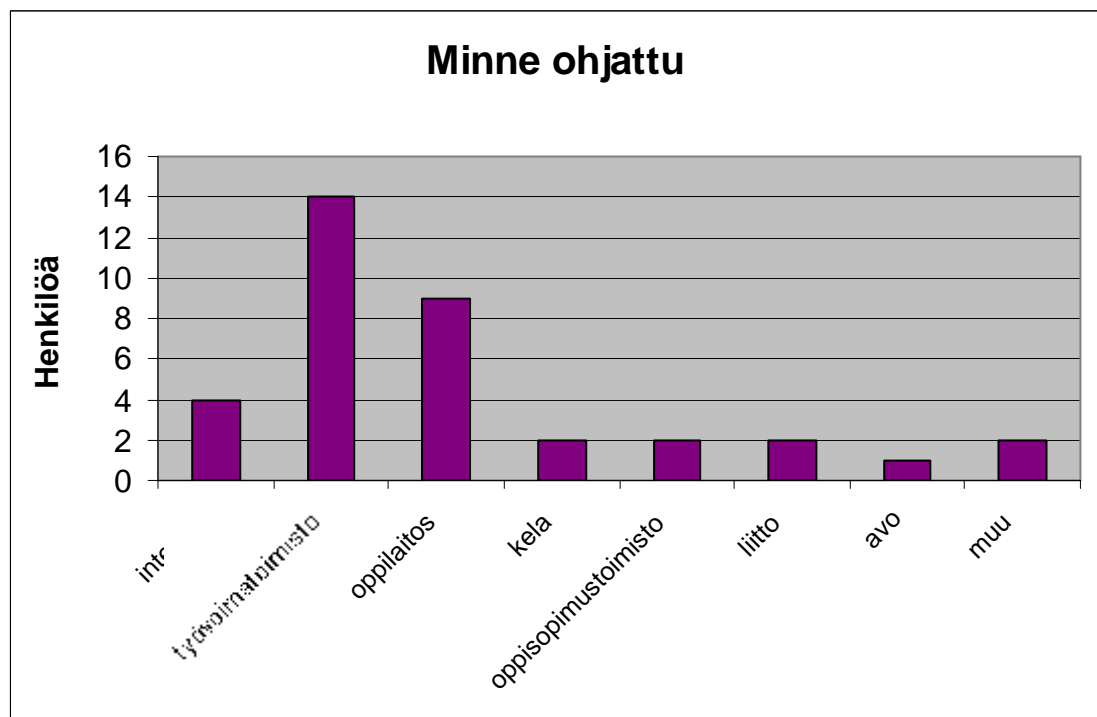
”Faktatietoja osattava sanoa paremmin.”

Kahdeksan henkilön mielestä Koulutuslinjaa tulisi markkinoida ja siitä tiedottaa enemmän, esimerkiksi

”Koulutuslinjasta voisi enempi informoida. Itse en tiennyt edes semmoisen olemassaolosta.”

Puhelun hintaan otti kantaa kuusi henkilöä ja neljä henkilöä totesi, että netistä ei löydy tarvittavaa tietoa. Kuusi henkilöä ei osannut ottaa kantaa palveluun.

Koulutuslinjalta oli ohjattu kyselyyn vastanneista 24,8 prosenttia ottamaan yhteyttä muihin palveluihin. Palvelut, joihin asiakas yleisimmin ohjattiin olivat TE-toimisto (14 henkilöä) ja oppilaitos (9 henkilöä).



KUVIO 7. Asiakkaiden ohjaus muiden palvelujen piiriin

Kuvion 7, asiakkaiden ohjaus muihin palveluihin ”muu”, joita on ollut kaksi henkilöä. Toinen henkilöistä oli ohjattu työterveyspalveluun ja toinen vakuutusyhtiöön. Liitto tarkoittaa tässä kuviossa ammattiliittoon ohjausta ja ”avo” asiakas oli ohjattu TE-toimiston ammatinvalinnanohjaukseen.

8.4 Asiakkaiden käsityksiä sähköpostitse tapahtuvasta neuvonnasta

Kysymykseen ”Haluaisitko kysyä Koulutuslinjalta kysymääsi asiaa sähköpostitse?” vastasi 133 henkilöä. Heistä 65,2 prosenttia ei halunnut käyttää sähköpostia koulutusneuvonnassa ja 29,1 prosenttia oli valmis käyttämään sitä. Yleisimpiä syitä miksi asiakkaat eivät halunneet käyttää sähköpostia olivat:

- Puhelimitse vastauksen saa heti.
- Puhelin on helpompi väline käyttää.
- Lisäkysymysten tekeminen on puhelimitse helpompaa.



KUVIO 8. Miksi puhelin sopii sähköpostia paremmin asiakkaiden mielestä koulutusneuvontaan

Haastatelluilta, jotka eivät halunneet käyttää koulutusneuvonnassa sähköpostia, tiedusteltiin perusteluja kielteiseen mielipiteeseen. Kyselyyn vastanneiden mielestä muun muassa lisäkysymysten tekeminen koettiin puhelimitse helpommaksi, kuin sähköpostitse ja vuorovaikutuksen koettiin olevan puhelimesta parempi, kuin sähköpostitse asioidessa.

8.4.1 Tiivistelmä tutkimuksen tuloksista

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voidaan tiivistetysti todeta, että Koulutuslinjan tyypillinen asiakas on pääkaupunkiseudulla asuva 25 - 35-vuotias nainen. Hänellä on vähintään ammatillinen tutkinto yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alalta ja hän myös työskentelee kyseisellä alalla. Hän pohti koulutukseen hakeutumisesta, mutta koulutuksen aikaiset tuet askarruttivat häntä ja niinpä hän etsi vastausta kysymykseensä netistä, mutta ei löytänyt vastausta sieltä. Sen sijaan hän löytää tiedon Koulutuslinjasta ja soittaa kerran palveluun. Hän saa vastauksen kysymykseensä ja tyytyväisenä saamaansa palveluun jatkaa koulutusasioiden pohtimista.

8.4.2 Muut tutkimukset

Heikki Havén (toim.) (1998, 157, 160 - 161) Tilastokeskukselle Koulutus Suomessa tilastollisessa kokoomajulkaisussa kirjoitetaan aikuiskoulutuksen tarpeesta aikuisista työkäisistä vajaan puolen ilmoittaneen tarvitsevana kielikoulutusta ja yhtä suuren osan tarvitsevan ammattitaitoa ja uraa edistävää koulutusta. Eniten koulutusta ilmoittivat tarvitsevana henkilöt, joilla oli pitkä koulutus ja jotka olivat myös aiemmin osallistuneet esimerkiksi täydennyskoulutukseen. Naiset osallistuvat miehiä aktiivisemmin ammattiin tai työhön liittyvään aikuiskoulutukseen ja naiset myös opiskelivat omaehtoisesti enemmän kuin miehet. Aina osallistuminen opiskeluun ei kuitenkaan ole mahdollista opiskeluhallusta huolimatta. Esimerkiksi työkiireet estävät opiskelun ja opiskelemaan voi olla vaikea päästä ja aina ei sopivaa koulutusta ole.

Työpoliittisessa aikakauskirjassa 1/2009 kirjoitetaan koulutustarpeiden ennakointitutkimuksella olevan entistä enemmän merkitystä sillä, että koulutukseen hakeutuvalla tulevaisuuden työllistymismahdollisuuksilla on vaikutusta siinä suhteessa, että mille alalle hakeutuu opiskelemaan. Koulutustarpeiden ennakointi on laajentunut verkostoksi opetushallituksesta työministeriöön, sisäasiainministeriöön ja mukana ovat myös alueelliset ennakoijat. Lähtökohtana ennakoinnilla on työvoiman kysyntä toimialoitain ja koulutustarvetta ennakoidaan noin 15 vuoden aikavälillä pyrkien huomioimaan muutosnäkömät pitemmällä aikavälillä. Työvoiman kysynnän ja työelämästä pysyvästi poistuvien määrän ollessa keskeinen tekijä ennakoinnissa on lisäksi otettava huomioon

koulutuksen tehokkuus, läpäisy ja useamman tutkinnon suorittavat ja työelämään sijoittuminen. (Räsänen & Ylöstalo 2009, 43–44.)

AVO 2007, Ammatillisen ohjauksen vuosikirjassa kirjoitetaan työuraansa suunnittelevien tekemän omia valintojaan sen mukaan mitä haluaisivat tehdä työkseen. Ammattikorkeakoulutuksen eri alat ja rakennus- ja terveydenhuoltoala ovat kasvattaneet suosiotaan, kun opiskelemaan hakevat ovat ottaneet ennakkoinnin huomioon työllistymisnäkymissä opintojen päätyttyä. Sellaiseen koulutukseen pääsemisessä voi olla vaikeuksia, mikä takaisi muita paremmin työllistymisen ja tulevaisuuden ennakkoinnissa on myös epävarmuutta. Itsensä kehittämisen tarve tulee myös epävarmuudesta tulevaisuuden tarpeisiin eli muutoksessa mukana pysyäkseen tulee itseään kehittää jatkuvasti. (Tallqvist 2007, 18.)

9 POHDINTAA

Koulutuslinjan vuoden 2008 asiakaspalautekysely vastasi sille asetettuihin tavoitteisiin. Asiakaspalautekyselyn kautta saatiin tietoa siitä, miksi asiakkaat ottivat Koulutuslinjalle yhteyttä, millaisina he kokivat Koulutuslinjan palvelun, mikä oli asiakkaan prosessi sekä asiakkaiden käsityksiä koulutusneuvonnasta sähköpostin välityksellä. Kaikkea asiakaspalautteen kautta saatua tietoa voidaan käyttää Koulutuslinjan asiakaspalvelun sekä Koulutuslinjan asiakkaille suunnattujen palvelujen kehittämisessä asiakaslähtöisesti. Saadut tulokset ovat myös Työlinjan ohjausryhmän käytettävissä kaikkien Työlinjan yhteydessä toimivien palvelulinjojen kehittämiseen. NUOVE-projektin koulutusneuvonnan kehittämisryhmän työhön asiakaspalautekyselyn kautta tuli arvokasta tietoa muun muassa asiakaskäyttöön suunniteltavan sähköisen vastausalustan kehittämistyöhön.

Pohjois-Pohjanmaan suuri edustus haastattelututkimukseen osallistuneiden määrässä johtuu ainakin osittain siitä, että kerätessä asiakkaita haastattelututkimukseen oli Oulun seudun TE-toimistossa useita työvoimakoulutuksen valintoja meneillään. Oulun seudun TE-toimistosta asiakkaita ohjattiin tiedustelemaan puhelimitse Koulutuslinjalta työvoimakoulutusten valintaprosessien vaiheita, lopullisia koulutusten valintatuloksia sekä työvoimakoulutuksen ajalta maksettavasta taloudellisesta tuesta. Uudenmaan alueelta asiakkaat ottivat yhteyttä usein Koulutuslinjalle, koska alueen suurissa TE-toimistoissa oli asiakaspuhelimita ruuhkaa. Asiakkaiden oli hankalaa tavoit-

taa puhelimitse asiaansa hoitavaa työvoimaneuvojaa paikallisesta TE-toimistosta. Asiakaspalvelukyselyyn vastanneiden taustatiedoista saatiin hyvin tietoa siitä, millaiset henkilöt sekä millaisissa tilanteissa asiakkaat ottivat yhteyttä Koulutuslinjalle.

Syy siihen, miksi Koulutuslinjalta ei voi antaa kaikkiin asiakkaan esittämiin kysymyksiin faktatietoa, liittyy todennäköisesti muihin palveluihin ohjaamiseen. Koska Koulutuslinjan koulutusneuvojilla ei ole päätöksiä tekevää eikä lausuntoja antavaa toimivaltaa, niin asiakkaat ohjataan asioimaan paikalliseen TE-toimistoon, kun kyse on esimerkiksi työvoimapolitiisesta lausunnosta opiskelun vaikutuksesta työttömyysturvaan tai koulutuspäivärahasta. Kyseisistä asioista asiakkaan asiaa koskeva lausunto maksojalle, työttömyyskassaan tai kelaan, annetaan aina TE-toimistosta. Asiakkaita ohjataan muun muassa kelan ja koulutuksen järjestäjän palveluihin, kun asiakkaan esittämä kysymys on selkeästi kyseisten tahojen päätöksenteon piiriin kuuluva asia.

Suomessa opiskelun ohjaustoiminnan järjestämisestä vastaa pääasiassa julkinen sektori; Työ- ja elinkeinohallinto sekä opetushallinto ja oppilaitosten osalta useimmiten kunnat. Työnjako näiden kahden ohjausjärjestelmän kesken on varsin selkeä. Oppilaitoksilla on päävastuu opiskelijoiden ohjauksesta. Työ- ja elinkeinotoimistojen ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelu sekä koulutus- ja ammattitietopalvelu on tarkoitettu ensisijaisesti koulutusjärjestelmän ulkopuolella oleville asiakkaille. Kaikki TE-toimistojen ohjaus- ja neuvonta-palvelut ovat kuitenkin myös opiskelijoiden käytettävissä. Suomessa toimivien kahden järjestelmän avulla jokaisella on mahdollisuus saada ohjausta riippumatta siitä, onko hän opiskelemassa, työssä, työttömänä tai työmarkkinoiden ulkopuolella.

Koulutuslinjalla asiakasta neuvotaan ja ohjataan häntä hyödyttävien yhteistyötahojen palveluihin sekä kartoitetaan ammatillisen kuntoutuksen palvelujen soveltuvuutta hänen tilanteeseensa. Positiivisen ja kannustavan ilmapiirin luomisella voidaan vaikuttaa henkilön motivaatioon ja uskoon asioiden järjestymisestä sekä kannustaa tekemään omia päätöksiään. Koulutuslinjan puhelinpalvelussa korostuvat vuorovaikutus sekä se, että asiakas tuntee olevansa oman elämänsä asiantuntija. Tärkeää on asiakkaan kuunteleminen ja keskustelu hänen tilanteestaan.

Koulutuslinjan työssä asiakasneuvonta on onnistunut asiakkaan kokiessa, että hänen tilanteeseensa paneudutaan ja pyritään aidosti auttamaan sekä tuomaan esiin uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja esimerkiksi opiskelumahdollisuuksien ja niiden rahoituksen kautta. Kun asiakas on koulutusneuvonnan ja ohjuksen palveluilla saatu hakeutumaan opiskelemaan, niin pitkällä aikavälillä toiminnalla voidaan katsoa olevan myös syrjäytymistä ennalta ehkäisevä merkitys. Opiskelun myötä henkilö useimmin myös työllistyy ja mahdollinen syrjäytyminen yhteiskunnasta vältetään.

Syksyllä 2008 tehdyn Koulutuslinjan puhelinhaastattelututkimuksen perusteella voi päätellä, että aikuisen henkilön tiedonhaku kohdentuu useasti johonkin tiettyyn koulutukseen taikka alaan. Kyseessä voi myös olla vertailutiedonhaku kahden tai useamman koulutuksen tai ammatin välillä. On myös asiakkaita, jotka haluavat asioida anonyymisti ja kokevat valtakunnallisen Koulutuslinjan puhelinpalvelun hyvänä vaihtoehtona kartoittaessaan omaa tilannettaan. Aikuisten henkilöiden kanssa keskustellessa lähes aina he ottavat esille myös sen asian, että miten rahoittavat toimeentulonsa opintojen aikana. Usein asiakkaan yhteydenoton syynä Koulutuslinjalle on pelkästään opintojen rahoitusmuotojen selvittäminen. Aikuisen henkilön kohdalla opintojen aikainen taloudellinen tuki vaikuttaa merkittävästi siihen aloittaako henkilö lainkaan suunnitelmistaan olevat opinnot.

Tehdyn haastattelututkimuksen perusteella Koulutuslinjan koulutusneuvonnan asiakastyö on onnistunut palvelulle asetetussa tavoitteessa, koska se saa asiakkailta todella hyvän, jopa kiitettävän palautteen. Tästä tilanteesta on hyvä jatkaa palvelun kehittämistä edelleen. Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyn kautta palvelun käyttäjät on otettu mukaan vaikuttamaan palvelun kehittämiseen asiakaslähtöisesti.

9.1 Opinnäytetyöprosessi

Aihe tähän tutkimukseen varmistui kevään 2008 aikana, siirryttyäni työskentelemään Työlinjalta Koulutuslinjalle. Koska opiskelen työn ohella, niin koin luontevaksi valita aiheen, joka liittyy omaan työhön. Koen oman työni antaneen tähän opinnäytetyöhön paljon tietoa ja näkemystä. Voin myös käyttää opinnäytetyöprosessin myötä saamiani teoreettisia sekä käytännön valmiuksia Koulutuslinjan työssä. Prosessina opinnäytetyön tekeminen oli erittäin mielenkiintoista, mutta myös haastavaa. Suunnitellusta

aikataulusta joutui ajoittain joustamaan, koska perheen, harrastukset ja palkkatyön omine vaatimuksineen joutui ajoittain asettamaan opinnäytetyön tekemisen edelle.

Tutkimus on elänyt prosessin aikana ja opinnäytetyön ohjaajalta sain opinnäytetyön prosessin aikana useaan otteeseen todella hyödyllisiä neuvoja sekä ohjausta tutkimuksen eri vaiheissa. Myös työyhteisöni ja perhe ovat olleet tukena tutkimuksen aikana. Kokoaikatyön ja opinnäytetyön tekemisen aikataulujen yhteensovittaminen tuntui joskus äärettömän hankalalta, vaikka tutkimus on tehty suurimmaksi osaksi yksilötyönä.

Ajan löytäminen Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyn puhelinhaastattelukysymysten suunnitteluun ja tulosten analysointiin oli haasteellista. Koulutuslinjan koordinaattorin asemapaikkana on Mikkeli ja NUOVE-projektin projektisuunnittelijan asemapaikkana on Helsinki. Sijainnit eri paikkakunnilla ei ollut kuitenkaan suurin haaste, vaan kiireisten henkilöiden aikataulujen yhteen sovittaminen. Käytimme yhteydenpidossa ja työskentelyvälineinä sähköpostia, puhelinta sekä videoneuvottelua. Tapasimme puhelinhaastattelukysymysten analysoinnin aikana henkilökohtaisesti useita kertoja, jolloin teimme aina yhteenvedon edellisen tapaamisen jälkeen työstetyistä asioista.

Tämän puhelinhaastatteluna tehdyn asiakaspalautekyselyn kautta sain tutkimustietoa siitä millaiset asiakkaat Koulutuslinjan palveluja käyttävät. Tieto palvelun käyttäjistä on merkittävä, koska se tieto on yksi osatekijä suunniteltaessa järjestettävää täydennyskoulutusta Koulutuslinjan asiakaspalvelutyötä tekeville koulutusneuvojille. Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyn analysointiprosessin aikana perehdyin kirjallisuuden kautta ammatinvalinnanohjaukseen ja urasuunnittelun sekä koulutus- ja ammatitietopalvelun teoriaan. Teoria syventää sitä tietoa, jota tarvitsen käytännön työssä palvellessani asiakkaita Koulutuslinjalla. Opin myös Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyn puhelinhaastattelukysymysten suunnittelun ja tulosten analysoinnin aikana käyttämään sujuvasti videoneuvottelulaitteita. Kyseistä taitoa tarvitsen myös työssäni Koulutuslinjan koordinaattorina.

9.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta on yleensä kuvattu kahdella termillä: reliabiliteetilla ja validiteetilla. Reliabiliteetilla viitataan tutkimuksen toistettavuuteen, joka on laadulli-

sen tutkimuksen kannalta ongelmallista, koska kyseessä eivät yleensä ole mitattavat ilmiöt. Tutkimuksen luotettavuudella eli validiteetilla taas viitataan tulosten yleistettävyyteen ja mittaamisen oikeellisuuteen. Mittaamisen oikeellisuudella tarkoitetaan ”mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata”. (Hirsjärvi ym. 2001, 213.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa muun muassa sillä, miten tarkasti ja totuudenmukaisesti tutkimuksen toteuttamisen kaikista vaiheista kerrotaan. Miten onnistutaan laatimaan niin selkeä kyselylomake, että jokainen vastaaja ymmärtää kysymykset samalla tavalla. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös se minkä verran tutkimustuloksia on katsottu oman alkuperäisen ajattelumallin mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2001, 213–215.)

Koulutuslinjan puhelinhaastattelututkimukseen suostumusta asiakkaalta kysyttäessä kerrottiin, että puhelinhaastattelun kautta saatua tietoa tultaisiin käyttämään Koulutuslinjan palvelun kehittämiseen asiakaslähtöisesti. Asiakkaille kerrottiin, että tutkimuksen kautta saatua tietoa käytettäisiin myös NUOVE-projektin sähköisen neuvonta- ja uraohjausalan kehittämiseen sekä osana Koulutuslinjalla työskentelevän koulutusneuvojan ammattikorkeakoulun sosionomiopintojen opinnäytetyötä. Asiakkailta puhelinhaastattelututkimukseen suostumusta pyydettyä vakuutettiin, että kaikkea tutkimuksen kautta saatua tietoa käytetään niin, että tutkimustuloksista ei missään vaiheessa ole yksittäistä asiakasta tunnistettavissa. Vakuutettiin myös, että kaikkea asiakasta koskevaa tietoa käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

Koulutuslinjalle 22.9. - 3.10.2008 soittaneista 534 henkilöasiakkaasta 187 henkilöä oli antanut suostumuksensa puhelinhaastatteluun, joka tehtäisiin soittamalla asiakkaan antamaan puhelinnumeroon. Haastattelututkimukseen suostumusta asiakkaalta kysyttäessä tuli ilmi, että jotkut heistä olivat jo suostumuksensa antaneet, koska olivat ottaneet yhteyttä Koulutuslinjalle useammin, kuin yhden kerran sillä aikavälillä, jolloin asiakkailta kerättiin suostumuksia puhelinhaastatteluun. Osa puheluista oli tullut muilta yhteistyökumppaneilta, joten täysin tarkkaa määrää siitä, kuinka moni asiakas ei todella halunnut osallistua puhelinhaastatteluun tämän tutkimuksen kautta ei voi saada. Tavoitteena oli saada 150 asiakkaan suostumus kahden viikon aikana, joten siinä tavoitteessa onnistuttiin.

Tutkimuksen luotettavuuden varmistaminen tapahtui takaisinsoitolla asiakkaalle sovussa ajassa ja puhelinhaastattelun tekijä oli luotettavan ulkopuolisen yrityksen kokenut haastattelijä. Tutkimuksen tekninen toteuttaminen oli luotettava, koska puhelinhaastattelun tekijä kysyi haastateltavilta samat kysymykset samassa järjestyksessä. Haastattelun tekijä kirjasi haastateltavan antamat vastukset Digium Enterprise-ohjelmaan ja puhelinhaastattelun päätyttyä vastaajan vastaukset tallentuivat ohjelman kautta. Tähän kyselytutkimukseen vastasi 187 asiakkaasta 142 henkilöä eli vastausprosentti puhelinhaastattelututkimukseen suostumuksensa antaneista oli 76 prosenttia.

Vastausprosentti ja vastaajien määrä oli erittäin hyvä ja riittävä antaakseen tietoa Koulutuslinjalle niistä tutkimusongelmista, joihin tällä tutkimuksella haettiin vastausta. Lisää luotettavuutta tutkimuksen tulokseen olisi antanut se, jos puhelinhaastatteluna tehtyyn asiakaspalautekyselyyn olisi osallistunut suurempi määrä vastaajia. Tutkimukseen liittyvää lähdekirjallisuutta oli hyvin saatavilla ja lähteisiin perehtyen sain hyvin esille teoreettisen näkökulman tähän tutkimukseen.

9.3 Tutkimuksen hyöty ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen pohjalta nousi selkeästi esille se, että Koulutuslinjan asiakkaat olivat yllättävän vähän kiinnostuneita sähköpostitse asioimisesta. Vuonna 2008 Koulutuslinjalle tuli 11243 puhelua ja sähköpostiyhteydenottoja oli 1222. Sähköpostin kautta tulevien opintoihin ja niiden rahoituksiin liittyviä kysymyksiä tulee kuitenkin Koulutuslinjan tilastojen mukaan vuosi vuodelta enemmän ja yksi syy tähän todennäköisesti on se, että yhä useammalla asiakkaalla on tietokone ja sähköpostiviestin lähettäminen ei maksa erikseen sen lähettäjälle, mutta puhelu on maksullinen. Toiset henkilöt taas kokevat sähköpostiasioinnin luontevana tapana hoitaa asioita ja asiakkaalle jää myös dokumentti eli Koulutuslinjan vastaus asiakkaan kysymykseen.

Koska haastateltavat olivat ottaneet yhteyttä Koulutuslinjalle puhelimitse, on ymmärrettävää, että he myös kokivat asioinnin puhelimitse mieluisimpana. Ensisijaisesti sähköpostitse asioinnista kiinnostuneista lähes puolella oli joko yliopistollinen tai ammatikorkeakoulututkinto. Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyn perusteella voi todeta, että myös jatkossa on hyödyllistä sekä tarve seurata palvelun kehittymistä. Asiakaspa-

lautetutkimuksella saatu tieto on todella arvokasta, koska palveluamme on kehitettävä asiakaslähtöisesti. Marraskuussa 2008 tehty puhelinhaastattelu antoi tietoa siitä, että puhelinhaastattelukysely on toimiva menetelmä, kun haluamme saada asiakkailta palautetta palvelustamme.

Asiakkaalle esitettäviä kysymyksiä tulee tarkastella kriittisesti siitä näkökulmasta, että mitä esimerkiksi seuraavana vuonna tehtävässä asiakaspalautekyselyn tulee painottaa Koulutuslinjan palvelun kehittämiseksi. Asiakaspalautekyselyn asiakkaille esitettäviä kysymyksiä tulee ajantasaistaa siten, että ne vastaavat palvelun toimintaa ja hakevat uusia näkökulmia palvelulle. Asiakaspalautekyselyssä asiakkaille esitettäviä kysymyksiä suunniteltaessa on huomioitava myös yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset.

Jatkotutkimuksen mahdollisuus koulutusneuvonnan vaikuttavuudesta liitettynä Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyyn on perusteltua. Seuraavan kerran tehtävään Koulutuslinjan asiakaspalautekyselyyn tulee lisätä kysymys, että voidaanko asiakkaaseen ottaa yhteyttä, joko puhelimitse tai sähköpostilla, esimerkiksi puolen vuoden ja vuoden kulluttua haastatteluhetkestä. Kun asiakas antaisi suostumuksensa jatkotutkimukseen, niin pyydetäisiin yhteystiedot, johon voitaisiin jatkossa olla asiakkaaseen yhteydessä. Jatkotutkimuksella voisi seurata asiakkaan prosessin kehittymistä ja näin toimien saataisiin tietoa Koulutuslinjan antaman koulutusneuvonnan vaikuttavuudesta.

LÄHTEET

Antikainen, Ari 1998. Kasvatus, elämäntietä ja yhteiskunta. Porvoo: WSOY-Kirjapainoyksikkö.

Avoim AMK. Tervetuloa opiskelemaan avoimeen ammattikorkeakouluun. WWW-dokumentti. <http://www.amk.fi/avoin/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Avoim yliopisto. Tiedot Suomen kaikkien yliopistojen avoimesta yliopistopetuksesta. WWW-dokumentti. <http://www.avoinyliopisto.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

CIMO. Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO palveluksessasi. WWW-dokumentti. <http://www.cimo.fi/>. Päivitetty 6.5.2009. Luettu 10.8.2009.

CIMO. Maailmalle.net. Tietoa Maailmalle.net -palvelusta. WWW-dokumentti. <http://www.maailmalle.net/Resource.phx/maailmalle/lisatietoja/tietoapalvelusta.htx>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Elintarviketurvallisuusvirasto. Eviran www-portaali. WWW-dokumentti. <http://www.evira.fi/portal/fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 11.8.2009.

ESR Euroopan sosiaalirahasto. ESR Suomessa. WWW-dokumentti. <http://www.esr.fi/esr/fi/esr-suomessa-/index.jsp>. Päivitetty 24.5.2009. Luettu 20.9.2009.

Etelä-Savon Työ- ja Elinkeinokeskus. TE-keskuksen www-portaali. WWW-dokumentti. <http://www.te-keskus.fi/Public/?nodeid=10717&area=7546>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.9.2009.

Havén, Heikki (toim.) 1998. Koulutus Suomessa. Tilastokeskus. Helsinki: Paino-Center Oy.

Heikkilä, Tarja 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Heikkinen, Esa 2006. Ohjauksen ajankäytön seuranta. AiHe-projektin tuloksia 2006. Helsinki: Hakapaino Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2001. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Infopankki. Tervetuloa Suomeen. WWW-dokumentti. <http://www.infopankki.fi/fi-Fi/home/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Kajanto, Anneli & Tuomisto, Jukka (toim.) 1998. Elinikäinen oppiminen. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kansanopisto. Kaikki kansanopisto-opiskelusta. WWW-dokumentti. <http://www.kansanopisto.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Kauppila, Reijo A. 2007. Ihmisen tapa oppia. Juva: WS Bookwell Oy.

Kokkila, Hanne 2003. Elinikäiseksi oppijaksi aikuisiällä? Vailla toisen asteen tutkintoa olevien 30 - 54-vuotiaiden osallistuminen aikuiskoulutukseen ja käsitykset koulutuksen tarpeesta. Sosiologian laitoksen raportteja 1. Joensuun yliopisto. Joensuu: Yliopistopaino.

Kela. Opiskelijat. WWW-dokumentti. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/-NET/040601104658IL>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Kokkinen, Annemari, Rantanen-Väntsi, Leena, Tuomola, Anita & Breitenstein, Joakim 2008. Aikuisen oppijan kirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koulutuslinjan tilastot 2008.

Koulutusrahasto. WWW-dokumentti. <http://www.koulutusrahasto.fi/?1;2;1300;1300.-html>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002. Ammatinvalintaan ja työnvälitykseen liittyvä viranomaisyhteistyö. Finlex. Lainsäädäntö. WWW-dokumentti. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021347?search\[type\]=pika&search\[pika\]=Viranomais-%20ja%20muu%20yhteisty%C3%B6](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021347?search[type]=pika&search[pika]=Viranomais-%20ja%20muu%20yhteisty%C3%B6). Ei päivitystietoa. Luettu 17.8.2009.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002. Ammatinvalinta ja urasuunnittelu. Finlex. Lainsäädäntö. WWW-dokumentti. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002-/20021295?search\[type\]=pika&search\[pika\]=viranomaisyhteisty%C3%B6](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002-/20021295?search[type]=pika&search[pika]=viranomaisyhteisty%C3%B6). Ei päivitystietoa. Luettu 16.8.2009.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002. Koulutus- ja ammattitietopalvelu. Finlex. Lainsäädäntö. WWW-dokumentti. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002-/20021295?search\[type\]=pika&search\[pika\]=viranomaisyhteisty%C3%B6](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002-/20021295?search[type]=pika&search[pika]=viranomaisyhteisty%C3%B6). Ei päivitystietoa. Luettu 16.8.2009.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002. Laki vuorotteluvapaasta. Finlex. Lainsäädäntö. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa-/2002/20021305?-search%5Btype%5D=pika>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.8.2009.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002. Yhteiset säännökset. Yleiset säännökset. Julkisessa työvoimapalvelussa noudatettavat periaatteet. Finlex. Lainsäädäntö. WWW-dokumentti. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa-/2002/20021295?search\[type\]=pika&search\[pika\]](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa-/2002/20021295?search[type]=pika&search[pika]). Ei päivitystietoa. Luettu 17.8.2009.

Linnakangas, Ritva (toim.) 1999. Koulutus ja elämäntietä. Näkökulmia koulutuksen vaikuttavuuteen. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Manninen, Jyrki, Mannisenmäki, Eija, Luukannel, Saara & Riihilä, Sari 2003. Elinikäisen oppimisen tuska ja kurjuus? Aikuisten koulutusta ja oppimista koskevat mielikuvat. Helsinki: Yliopistopaino.

National Board of Education. Haku vieraskielisiin koulutusohjelmiin verkossa. WWW-dokumentti. <https://www.admissions.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Onnismaa, Jussi, Pasanen, Heikki & Spangar, Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Opetushallitus. Hae ammattikorkeakouluun. Ammattikorkeakoulujen yhteishakupalvelu. WWW-dokumentti. <https://www.amkhaku.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Opetushallitus. HAENYT. Ammatillisen ja lukiokoulutuksen yhteishakupalvelu. WWW-dokumentti. <https://www.haenyt.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Opetushallitus. Koulutus ja tutkinnot. Näyttötutkinnot. WWW-dokumentti. http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/nayttotutkinnot. Ei päivitystietoa. Luettu 9.8.2009.

Opetushallitus. Koulutusnetti. Hae koulutukseen. WWW-dokumentti. http://www.koulutusnetti.fi/?path=hae_tiedot_koulutuksesta. Päivitetty 13.1.2009. Luettu 10.8.2009.

Opetushallitus. Oph:n www-portaali. Ajankohtaista. WWW-dokumentti. <http://www.oph.fi/opetushallitus>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Opetusministeriö. Opintoluotsi. Opiskelu aikuisena.. WWW-dokumentti. <http://www.opintoluotsi.fi/aikuisille/>. Päivitetty 14.4.2009. Luettu 15.8.2009.

Opetusministeriö. Opintoluotsi. Tietoa palvelusta. WWW-dokumentti. <http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/>. Päivitetty 14.4.2009. Luettu 10.8.2009.

Opin Ovi. NUOVE. Neuvonta ja ohjauspalvelujen kehittämisprojekti. Opin Oven www-portaali. WWW-dokumentti. <http://www.opinovi.fi/index.php?option=comcontent&view=article&id=39&Itemid=77&lang=fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 4.6.2009.

Oppisopimus. Oppisopimusopas. WWW-dokumentti. <http://www.oppisopimus.net-/html/yleista.html>. Päivitetty 11.3.2008. Luettu 10.8.2009.

Paane-Tiainen, Tuulia 2000. Oppijaksi aikuisena. Helisinki: Oy Edita Ab.

Rogers, Jenny 2004. Aikuisoppiminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Romo, Silja & Siitonen, Susanna 2006. Muutosturva – tie työllistymiseen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Räsänen, Heikki & Ylöstalo, Pekka 2009. Uudet taidot uusia työpaikkoja varten – EU-aloite työmarkkinoiden osaamistarpeiden ja kohtaannon ennakoinnista. Työpoliittinen aikakauskirja 1/2009. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Spangar, Timo, Arnkil, Robert & Vuorinen, Raimo 2008. Kohti ohjauksen voimavarojen yhteiskehittämistä. Ammatinvalinta- ja uraohjauksen kehittämishaasteiden strate-

gisen perustan arviointitutkimus. Työ- ja elin-keinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjäyys. 30/2008. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Suomen kesäyliopistot. Kesäyliopistot Suomessa. WWW-dokumentti. <http://www.kesayliopistot.fi/esittely.htm>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Suomen pelastusalan keskusjärjestö. Keskusjärjestön www-portaali. WWW-dokumentti. <http://www.spek.fi/Suomeksi.iw3>. Ei päivitystietoa. Luettu 11.8.2009.

Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu. Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulun koulutuspalveluja. WWW-dokumentti. <http://www.virtuaaliamk.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Suomen virtuaaliyliopisto. Toimintamuodot ja tavoitteet. WWW-dokumentti. http://www.virtuaaliyliopisto.fi/vy_tietoa_svy_toiminta_ylei_fin.asp. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Tallqvist, Anneli, Felt, Teija, Koivumäki, Kai, Kuusinen, Patrik, Pulliainen, Harry, Putkonen, Kirsi-Marja, Winqwist, Liisa 2007. AVO 2007, Ammatillisen ohjauksen vuosikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Ministeriön www-portaali. WWW-dokumentti. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2072>. Päivitetty 24.4.2009. Luettu 15.9.2009.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Työllistymisen ja muutosturvan toimintamalli. Pdf-dokumentti. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/05_esitteet/tme7005s.pdf. Luettu 15.9.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Ammattinetti. WWW-dokumentti. <http://www.ammattinetti.fi/web/guest/etusivu>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Ammattitutkintostipendi. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimistojen palvelut. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/etusivu/index.html>. Päivitetty 5.8.2009. Luettu 9.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Kelan opintotuki. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Koulumatkatuki. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Koulutuspäiväraha. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Koulutusrahaston aikuiskoulutustuki. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Maatalousyrittäjien opintoraha. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Mikkelin työ- ja elinkeinotoimisto. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/toimistot/mikkeli/>. Päivitetty 15.5.2009. Luettu 2.9.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Opintovapaa. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Oppisopimuskoulutuksen tuki. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Osa-aikalisä. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimistot. TE-toimistojen www-portaali. WWW-dokumentti. http://www.mol.fi/mol/fi/05_tyovoimatoimisto/index.jsp. Ei päivitystietoa. Luettu 15.9.2008.

Työ- ja Elinkeinotoimisto. Työlinjan Koulutuslinja. WWW-dokumentti. http://www.mol.fi/mol/fi/05_tyovoimatoimisto/12_tyolinja/03_koulutuslinja/index.jsp. Päivitetty 15.1.2009. Luettu 2.6.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Työlinja. TE-hallinnon Contact Center -palvelut henkilö- ja yritysasiakkaille tehostuvat. WWW-dokumentti. http://www.mol.fi/mol/fi/05_tyovoimatoimisto/06_uutiset/2009-09-07-01/index.jsp. Päivitetty 7.9.2009. Luettu 21.9.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Työllistymisohjelma. WWW-dokumentti. http://www.mol.fi/mol/fi/90_tyonhakuinfo/06_oma_toimisto/01_sanasto/index.jsp. Päivitetty 1.9.2009. Luettu 16.9.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Työvoimakoulutuksen tuki. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Vuorotteluvapaa. AKI. Aikuiskoulutusinfo. Opiskelun tukijärjestelmiä. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/aikuiskoulutusinfo/rahoitus.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Työttömyyskassojen Yhteisjärjestö. Tervetuloa Työttömyyskassojen Yhteisjärjestön kotisivuille. WWW-dokumentti. <http://www.tyj.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.8.2009.

Uusitalo, Hannu 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Wikipedia 2009. Artikkel. Voimaantuminen. WWW-dokumentti. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Voimaantuminen>. Päivitetty 7.8.2009. Luettu 19.9.2009.

KOULUTUSNEUVONNASSA KÄYTETTYJÄ INTERNETSIVUSTOJA

www.mol.fi: Työ- ja elinkeinotoimistojen internetpalvelu, jossa on laajalti työelämään ja siihen liittyvää tietoa (Työ- ja elinkeinotoimisto 2009).

www.koulutusnetti.fi: Opetushallituksen hakupalvelu, jonka avulla löytää tietoa koulutustarjonnasta, yhteystiedot oppilaitoksiin sekä kuvauksia eri aloista ja koulutuksista (Opetushallitus 2009).

www.ammattinetti.fi: Ammattinetti on Työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä ja on tarkoitettu kaikille, jotka ovat kiinnostuneita työtehtävistä, ammattialoista ja ammateista (Työ- ja elinkeinotoimisto).

www.opintoluotsi.fi: Opetusministeriö ja Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia vastaavat palvelusta, joka on Suomen laajin ja kattavin koulutustiedon verkkopalvelu (Opetusministeriö 2009).

www.oph.fi: Opetushallitus on opetuksen kehittämisvirasto ja vastaa muun muassa aikuiskoulutuksen kehittämisestä (Opetushallitus).

www.oppisopimus.net: Tietoa työikäisille ammatillisesta perus- ja lisäkoulutuksesta kiinnostuneille oppisopimuskoulutuksena (Oppisopimus).

www.cimo.fi: CIMO on kansainvälisen yhteistyön ja liikkuvuuden keskus (CIMO 2009).

www.maailmalle.net: Palvelun tuottaja on CIMO. Palvelu tarjoaa tietoa työskentelystä, opiskelusta sekä muusta kansainvälisen kokemuksen kartuttamisesta ulkomailla. (CIMO).

www.avoinyliopisto.fi: Avoimen yliopisto-opetuksen tietopalvelu, jossa opetustarjonta on koottu tietokantaan, jota voi selailta yliopistoittain, paikkakunnittain ja oppiaineittain hakujen avulla (Avoin yliopisto).

www.virtuaaliyliopisto.fi: Suomen virtuaaliyliopisto (SVY) on yliopistojen yhteistyön verkosto-organisaatio, joka ei ole erillinen yliopisto vaan yliopistojen yhteistoimintaa tieto- ja viestintätekniikan (TVT) hyödyntämiseksi opetuksessa ja opiskelussa. Yliopistoissa ja niiden yhteisissä verkostohankkeissa tapahtuu keskeisin toiminta. (Suomen virtuaaliyliopisto.)

www.kesayliopisto.fi: Kesäyliopiston toiminta perustuu väestön koulutustarpeisiin sen toiminta-alueella. Järjestettävä koulutus voi olla yliopistollista ja muuta korkea-asteen opetusta, yleissivistävää ja ammatillista täydennyskoulutusta tai muuta sen alueen taloudellista ja kulttuurista kehittämistä tukevaa toimintaa. (Kesäyliopisto.)

www.avoinamk.fi: Ammattikorkeakouluopintoja eri aloilta on mahdollisuus opiskella Avoimessa ammattikorkeakoulussa pohjakoulutuksesta ja iästä riippumatta. Valittavana on opintoja, joita järjestetään päivisin, iltaisin ja viikonloppuisin sekä verkko-opintoina Suomen kaikissa ammattikorkeakouluissa. Voit hyödyntää opinnot myöhemmin, jos päätät hakeutua tutkinto-opiskelijaksi ammattikorkeakouluun. (Avoim AMK.)

www.virtuaaliamk.fi: Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulun portaalissa ammattikorkeakoulut tarjoavat opintojaan. Kaikille AMK-tutkinto-opiskelijoille joustava opiskeluoikeus antaa mahdollisuuden valita muista ammattikorkeakouluista maksuttomia opintojaksoja, jotka pääasiassa suoritetaan verkko-opintoina. (Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu.)

www.kansanopisto.fi: Kansanopisto.fi auttaa löytämään tietoa Suomen kansanopistoista. Kaikki tärkeä informaatio esitetään jokaisesta kansanopistosta, sisältäen muun muassa sisäänpääsyvaatimukset ja hakumenettelyn, koulutuksen sisällön ja keston, mahdolliset kustannukset sekä paljon muuta hyödyllistä tietoa. (Kansanopisto.)

www.haenyt.fi: Yhteishakupalvelu ammatillisiin ja lukiokoulutuksiin verkossa, niin sanottu toisen asteen yhteishaku (Opetushallitus).

www.amkhaku.fi: Yhteishakupalvelu ammattikorkeakouluihin verkossa (Opetushallitus).

www.admissions.fi: Vieraskielisiin koulutusohjelmiin haku verkossa (National Board of Education).

www.tyj.fi: Työttömyyskassojen Yhteisjärjestön kotisivuilla saat perustietoa muun muassa työttömyysturvasta sekä työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen ajalta makset

LIITE 1(3).

tavasta koulutustuesta ja työttömien omaehtoisen opiskelun ajalta maksettavasta koulutuspäivärahasta sekä vuorottelukorvauksesta (Työttömyyskassojen yhteisjärjestö).

www.koulutusrahasto.fi: Työmarkkinaosapuolten hallinnoiman Koulutusrahaston tehtävänä on edistää työssä tarvittavia valmiuksia myöntämällä tukea ammatilliseen koulutukseen ja kehittymiseen (Koulutusrahasto).

www.kela.fi: Kansaneläkelaitos, Kela, hoitaa Suomessa asuvien sosiaaliturvaa eri elämäntilanteissa, esimerkiksi opiskelujen aikana (Kela).

www.infopankki.fi: Infopankista saat tietoa, jos harkitset Suomeen muuttoa, olet jo muuttanut Suomeen tai teet työtä maahanmuuttoasioiden parissa. Infopankista löydät perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, kulttuurista ja Suomessa asumiseen tarvittavista luvista sekä muuta hyödyllistä tietoa. (Infopankki.)

OPINTOJEN RAHOITUSMUOTOJA

Koulutusrahaston aikuiskoulutustukea voi saada, jos hakija opiskelee opintovapaalla tai muulla palkattomalla vapaalla (vähintään 2 kk) ja vapaasta muodostuu riittävä tulonmenetys tarkastelujakson aikana. Edellytyksenä on päätoiminen työ- tai virkasuhde, yritystoiminta tai palvelusuhde samaan työnantajaan on tukikauden alkamiseen mennessä kestänyt yhdessä tai useammassa jaksossa vähintään vuoden, vähintään 5 vuoden työhistoria, josta enintään neljäsosa työssäoloon rinnastettavaa aikaa (esimerkiksi perhevapaat). Jotta hakija voisi lukea hyväkseen laskennallista työssäoloaika (tulevat työvuodet 60 ikävuoteen mennessä), edellytyksenä on, että työhistoriaa on tukikauden alkamiseen mennessä kertynyt vähintään 10 vuotta. Alle 10 vuoden työhistoria oikeuttaa vain kertyneen työajan perusteella laskettavaan tukiaikaan. Koulutuksen tulee olla julkisen valvonnan alaista koulutusta, joka kestää vähintään kaksi kuukautta. Koulutus voi olla kokopäiväistä tai iltai- tai monimuoto-opiskelua. Aikuiskoulutustuki muodostuu 500 euron suuruisesta perusosasta sekä palkan perusteella määräytyvästä ansio-osasta. Ansio-osa on 20 % hakijan keskimääräisestä kuukausiansiosta 2 700 euron kuukausiansioon saakka ja 15 % sen ylittävältä osalta. Mahdollisuus opintolainan valtiontakaukseen. Tuen kesto on enintään 18 kk. Tukiaika määräytyy kertyneen työhistorian perusteella (myös etukäteiskäyttö mahdollinen). ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Koulutuspäivärahaa voi saada työtön työnhakija, jolla on vähintään 10 vuoden työhistoria, josta voi olla työhön rinnastettavaa aikaa enintään 1/4 todellisesta työssäoloajasta, yhden arkipäivän päivän työttömyys ennen opintojen alkamista. Tukea voi saada omaehtoiseen päätoimiseen valvottuun koulutukseen, jonka laajuus on II-asteella vähintään 20 opinto viikkoa (noin puoli vuotta), korkeakouluopintojen osalta 36 opintopistettä. Tuen määrä on työttömyysturvan suuruinen. Työmarkkinatuen, peruspäivärahan tai ansioon suhteutetun päivärahan suuruinen sen mukaan, mihin hakija olisi oikeutettu työttömänä ollessaan. Tuen kesto on enintään 500 päivää. Kuluttaa ansiosidonnaisen maksupäiviä. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Ammattitutkintostipendin voi saada kaikki alle 64-vuotiaat näyttötutkinnon suorittaneet, joilla on vähintään viiden vuoden työhistoria. Koulutus on näyttötutkintona (aikuiskoulutus) suoritettu perustutkinto, ammattitutkinto tai erikoisammattitutkinto. Tuki on veroton. Saman tutkinnon perusteella tuki maksetaan vain kerran. Ammattitutkintostipendiä on haettava yhden vuoden kuluessa tutkinnon suorittamisesta. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Työvoimakoulutuksen tukea voi saada työvoimakoulutuksessa oleva. Tuen määrä on työttömyysturvan suuruinen työttömälle tai työttömyysuhan alaiselle. Lisäksi ylläpito- korvaus 8 € koulutuspäivää kohti (yleensä, viideltä päivästä viikossa) tai korotettu korvaus 16 €, jos koulutus tapahtuu työssäkäyntialueen ulkopuolella tai oman kunnan ulkopuolella siten, että muodostuu ylimääräisiä majoituskustannuksia. Tuen maksu jatkuu koko koulutuksen ajan ja maksaminen ei kuluta ansiosidonnaisen maksupäiviä. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Maatalousyrittäjien opintorahaa voi saada, kun ikä on 18 - 60 vuotta edellisen vuoden lopussa ja hakijan pitää olla vakuutettu maatalousyrittäjien eläkelain mukaisesti tai osaeläkkeen saamisen vuoksi vapautettu kyseisestä vakuutusvelvollisuudesta. Koulutukselta edellytetään, että opintokokonaisuus muodostaa vähintään viisi koulutuspäivää á 6 h kestävään julkisen valvonnan alaiseen ammatilliseen koulutukseen. Koulutus liittyy hakijan ammattitaidon kehittämiseen liittyvään maa- tai puutarhatalouden koulutukseen, maa- tai puutarhataloustuotannon monipuolistamiseen tai muuhun kehittämiseen liittyvään koulutukseen, maatilatalouden yhteydessä harjoittamaan tai suunnitteilla olevaan muuhun yritystoimintaan liittyvään koulutukseen, mutta ei korkeakoulussa suoritettavaa tutkintoa varten eikä yleissivistäviin opintoihin. Opintokokonaisuuden keston tulee olla alle kahdeksan kuukautta. Opintorahaa voidaan kalenterivuonna maksaa enintään viideltä koulutuspäivältä kalenteriviikkoa kohti ja yhteensä enintään 57 koulutuspäivältä. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Oppisopimuskoulutuksen tukea voi saada oppisopimuskoulutuksessa oleva, toisen asteen perustutkintojen suorittamiseen, ammatillisiin perustutkintoihin sekä ammatti- ja erikoisammattitutkintoihin, jotka suoritetaan näyttötutkintona osana oppisopimus

koulutusta myös ei- tutkintotavoitteiseen lisäkoulutukseen. Opiskelija saa tietopuolisen opetuksen aikana sekä suorittaessaan näyttötutkintoa (mikäli työnantaja ei maksa tältä ajalta palkkaa), päivärahaa, matkakustannuskorvausta, majoittumiskorvausta ja alle 18-vuotiaan lapsen huoltaja perhevustusta. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Opintovapaata voi saada henkilö, joka on työskennellyt saman työnantajan palveluksessa päätoimisesti vähintään vuoden yhdessä tai useammassa jaksossa. Koulutus voi olla monenlaista koulutusta tutkinnon suorittamisesta ohjattuun itseopiskeluun. Opiskelun ei tarvitse liittyä senhetkiseen työhön. Jos on ollut vähintään vuoden saman työnantajan palveluksessa yhdessä tai useammassa jaksossa, opintovapaa voi olla yhteensä kaksi vuotta viiden vuoden aikana. Jos on ollut vähintään kolme kuukautta saman työnantajan palveluksessa, opintovapaa voi olla viisi päivää. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Vuorotteluvapaata voi saada kokoaikatyössä olevat työntekijät, joilla on vähintään 10 vuotta eläkkeeseen oikeuttavaa työhistoriaa ja joiden työaika on vähintään 75 prosenttia kokoaikaisesta työajasta ja joiden työssäolo ja palvelussuhde työnantajaan on kestänyt välittömästi ennen vuorotteluvapaata yhtäjaksoisesti vähintään vuoden (tarkista rajoitukset). Vuorotteluvapaan saaminen ei edellytä opiskelua, joten opiskella voi mitä tahansa. Tuen määrä on 70 prosenttia työttömyyspäivärahasta, johon henkilöllä olisi oikeus työttömänä ollessaan (lapsikorotuksia ei huomioida). Jos henkilöllä on 25 vuoden työhistoria, tuen määrä on 80 % ed. mainitusta työttömyyspäivärahasta. Tuen kesto on vähintään 90 ja enintään 359 päivää. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Huomioitavaa: jos tarkoitus on käyttää sekä opintovapaata että vuorotteluvapaata, niin vuorotteluvapaa on pidettävä ensin, johtuen vuorotteluvapaalaista.

Osa-aikalisää voi saada henkilö, jonka kokoaikainen palvelussuhde samaan työnantajaan on välittömästi ennen osa-aikatyöhön siirtymistä kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään vuoden. Osa-aikalisän saaminen ei edellytä opiskelua, joten opiskella voi mitä tahansa. Osa-aikatyöhön siirtyneelle maksetaan osa-aikapalkan lisäksi osa-aikalisänä 50 prosenttia kokoaikatyön ja osa-aikatyön palkan- erotuksesta. Käytännössä osa-

aikalisä voi olla enintään noin 772,17 euroa kuukaudessa. Tuen kesto on enintään 12 kuukautta. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Koulumatkatukea voi saada kun opiskelu on päätoimista, asuu vakituisesti Suomessa, yhdensuuntaisen koulumatkan pituus on vähintään 10 kilometriä, koulumatkan kustannuksien oltava yli 54 euroa/kk , Tukea voi saada lukiokoulutuksen (ei aikuislukion) tai ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijat sekä kansanopistossa vastaavia opintoja harjoittavat. Tuen määrä on päivittäisten koulumatkojen kustannuksiin tietyin rajoituksin. Tuen kesto on vähintään yksi ja enintään yhdeksän kuukautta lukuvuoden aikana. Opiskelijan ikä ja taloudellinen asema eivät vaikuta tuen myöntämiseen. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

Kelan opintotukea voi saada korkeakoulututkinnon suorittamiseen, ammatilliseen peruskoulutukseen, ammatilliseen lisä- ja täydennyskoulutukseen, lukion oppimäärän suorittamiseen ja muihin erikseen määriteltäviin opintoihin. Tukea voi saada päätoimiseen opiskeluun, joka kestää vähintään 8 viikkoa. Myös ulkomailla opiskeluun. Kelan opintotuki koostuu opintorahasta, asumislisästä ja valtion takaamasta opintolainasta. Tuen määrään vaikuttavat muun muassa asumismenot ja tulot. Tuen kesto toisen asteen opiskelijalle päätoimisen opiskelun ajan ja kaikkia korkeakouluopintoja varten enintään 70 kk. ([Työ- ja elinkeinotoimisto.](#))

**KYSELYKAAVAKE, KOULUTUSLINJAN ASIAKASPALAUTEKYSELY
VUONNA 2008**

1. Sukupuoli

☐ nainen

☐ mies

2. Ikä vuosina _____

3. Oletko tällä hetkellä

☐ työttömänä / lomautettuna

☐ määräaikaaisessa työsuhteessa

☐ vakinaisessa työsuhteessa

☐ koulutuksessa

☐ Jokin muu, mikä _____

4. a) Oletko tällä hetkellä työnhakijana työvoimatoimistossa

☐ en

☐ kyllä ja työnhakija-asiakkuus on kestänyt alle 3kk

☐ kyllä ja työnhakija-asiakkuus on kestänyt 3-11 kk

☐ kyllä ja työnhakija-asiakkuus on kestänyt yli 11 kk

4. b) Onko sinulle tehty työvoimatoimistossa työnhakusuunnitelma?

☐ kyllä

☐ ei

☐ en tiedä

5. Ammattisi?

6. a) Viimeisin tutkintosi

- ☐ ei tutkintoa
- ☐ ylioppilastutkinto
- ☐ ammatillinen perustutkinto
- ☐ opistoasteen tutkinto
- ☐ ammattikorkeakoulututkinto
- ☐ yliopisto-/korkeakoulututkinto
- ☐ Jokin muu koulutus, mikä

6. b) Tutkintosi nimi _____

7. Asuinkuntasi _____

8. Mistä sait tiedon Koulutuslinjasta?

- ☐ työvoimatoimiston virkailijalta
- ☐ työvoimatoimiston esitteestä
- ☐ Työlinjalta
- ☐ työhallinnon puhelinvaihteesta
- ☐ Teksti-TV:stä
- ☐ mol.fi-sivuilta
- ☐ ystäviltä
- ☐ muualta, mistä _____

9. a) Vastasiko Koulutuslinja puheluusi riittävän nopeasti?

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

9. b) Mikäli puheluun ei vastattu, kuulit tiedotteen tilapäisestä ruuhkasta. Jäitkö odottamaan linjan vapautumista?

- ☐ en
- ☐ kyllä, kuinka kauan jouduit odottamaan?

10. Kuinka usein olet soittanut Koulutuslinjalle?

11. Kerro omin sanoin minkälaisessa asiassa soitit Koulutuslinjalle? Mitä kysyt?

**12. Yrititkö selvittää asiaasi jostakin muualta ennen kuin soitit Koulutuslinjalle?
(esimerkiksi internetistä, työvoimatoimistosta)**

☐ En

☐ Kyllä, mistä _____

13. a) Vastaa seuraaviin väittämiin

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Koulutuslinjan koulutusneuvoja oli asiantunteva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutuslinjan koulutusneuvoja oli ystävällinen ja palvelualtis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutuslinjan koulutusneuvoja paneutui tilan- teeseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. b) Jos valitsit edellisen kysymyksen jossakin kohdassa tai joissakin kohdissa
vaihtoehdon osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä voitko tarkentaa miksi?**

14. a) Saitko Koulutuslinjalta vastauksen kysymykseesi / kysymyksiisi?

- ☐ kyllä
- ☐ en
- ☐ en osaa sanoa

14. b) Jos et saanut tarvitsemaasi tietoa Koulutuslinjalta niin mitä olisit tarvinnut /kaivannut?

14. c) Jos et saanut tarvitsemaasi tietoa Koulutuslinjalta, saitko sen jostakin muualta? Mistä?

15. a) Ohjattiinko sinua muihin palveluihin?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

15. b) Jos ohjattiin muihin palveluihin niin mihin?

16. Mitä teit saamasi vastauksen jälkeen? Oletko edennyt asiasi kanssa ja miten?

17. Yleisarvosana Koulutuslinjan palveluille (kouluarvosanoilla 4-10)

4						10
()	()	()	()	()	()	()

18. Mitä muuta haluat kertoa Koulutuslinjan palvelusta?

19. Onko sinulla käytettävissäsi sähköposti?

() Kyllä

() Ei

20. a) Haluaisitko kysyä Koulutuslinjalta kysymääsi asiaa sähköpostitse?

() kyllä

() en

() en osaa sanoa

20. b) Vastauksesi edelliseen kysymykseen oli kielteinen, voisitko perustella tarkemmin?

21. Koulutusneuvontaa on mahdollista saada kolmella tavalla:

- kasvatusten koulutusneuvojan kanssa
- puhelimitse
- sähköpostitse

Millä tavalla sinä haluaisit ensisijaisesti asioida koulutusneuvojan kanssa?

- ☐ kasvatusten
- ☐ puhelimitse
- ☐ sähköpostitse